KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

Buletin JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

Edisi Pertama

PROFESIONAL | INOVATIF | INSPIRASI



- PELANCONGAN
- HOSPITALITI
- PERKHIDMATAN CEMERLANG
- KOMUNITI BERDAYA SAING

eISSN 2838-0711

9 772838 071002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

Buletin

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

Edisi Pertama

Diterbitkan oleh:

POLITEKNIK KOTA KINABALU
No. 4, Jalan Politeknik, KKIP Barat
Kota Kinabalu Industrial Park
88460, Kota Kinabalu, Sabah.

Diterbitkan Secara Tahunan

Tel : 088-401800
Faks : 088-499960
Laman Sesawang : https://polikk.mypolycc.edu.my

© Politeknik Kota Kinabalu
Edisi Pertama, 2026

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian daripada penerbitan ini boleh diterbitkan semula atau dihantar dalam apa jua bentuk atau melalui apa jua cara, sama ada secara elektronik atau mekanikal termasuk fotokopi, rakaman, atau sebarang sistem penyimpanan dan perolehan maklumat tanpa kebenaran bertulis daripada Politeknik Kota Kinabalu.

BULETIN JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI (EDISI PERTAMA)

eISSN 2838-0711

9 772838 071002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

Kata Aluan
KETUA JABATAN
PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

Assalammualaikum wbkt, Salam Sejahtera dan Salam Malaysia Madani

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin-Nya penerbitan Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu berjaya dihasilkan.

Terlebih dahulu, saya ingin merakamkan ucapan tahniah dan penghargaan kepada semua pensyarah dan kakitangan yang telah menyumbang tenaga, idea dan komitmen dalam menjayakan pelbagai aktiviti dan karya kreatif sepanjang tahun 2025. Penerbitan buletin ini merupakan satu inisiatif yang amat bermakna dalam mendokumentasikan pencapaian program dan karya penulisan warga jabatan di samping menjadi platform perkongsian ilmu, pengalaman dan inspirasi.

Pelbagai aktiviti yang dianjurkan mencerminkan usaha gigih dan semangat para-pensyarah untuk memberikan pendedahan yanga optimum dalam bidang hotel, resort bahkan perkhidmatan katering yang melibatkan pelajar berkeperluan khas. Proses pembelajaran bukan hanya tertumpu di dalam bilik kuliah, makmal dan bengkel tetapi pelajar juga berpeluang merasai pembelajaran dalam persekitaran industri, ini sudah semestinya memberi nilai tambah kepada para-pelajar dan pensyarah yang terlibat.

Saya berharap buletin ini bukan sahaja menjadi rekod pencapaian jabatan, malah menjadi sumber inspirasi kepada seluruh warga Politeknik Kota Kinabalu untuk terus memperkasa budaya kecemerlangan, inovasi dan pembelajaran sepanjang hayat. Semoga segala usaha yang dilaksanakan dapat memperkukuhkan hubungan antara warga jabatan, rakan industri dan komuniti, sekali gus meningkatkan kecemerlangan Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti di peringkat nasional mahupun antarabangsa.

Akhir kata, saya mengucapkan syabas dan terima kasih kepada jawatankuasa editorial serta semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penerbitan buletin ini. Semoga usaha murni ini mendapat keberkatan dan terus menjadi pemangkin kepada kecemerlangan jabatan pada masa hadapan.

Sekian.

Ketua Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti
PUAN ANIPAH BINTI SAMARI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

JAWATANKUASA EDITORIAL

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

Pengarah
Md Nor Bin Abdul Halim

Penasihat 1
Ts. Abdul Razak Bin Mohd Daim

Penasihat 2
Anipah binti Samari

Penasihat 3
Rene binti Muhamad
Noor Intan bt Tahir
Nor Asyikeen binti Muhammad Amrin

Ketua Editor
Mohammad Hanizeam bin Abdul Moin

Ahli Editor
Ermineyanti Bachteran
Meltina Masanti
Nazrul Shazleen Nazri

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

SENARAI PENULIS

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

1. Adwina binti Vali @ Galus
2. Darmah binti Abdullah
3. Donna Tampasok
4. Edi Rizal bin Kassim
5. Ermineyanti Bachteran
6. Evelyn Hiuboy
7. Fiona Gadius
8. Fredoline Galambun
9. Jean Jabilles
10. Khasmawaty binti Morshidi
11. Melin Jopin
12. Meltina Masanti
13. Mohammad Hanizeam bin Abdul Moin
14. Mohd Danil bin Jazmy

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

SENARAI PENULIS

(Sambungan)

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

15. Mohd Farid bin Alias
16. Muhaini Nadzirah binti Abdul Ghani
17. Naisah Ujin
18. Nazrul Shazleen Nazri
19. Nina Shenna Kosumin
20. Noor Intan binti Tahir
21. Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin
22. Nor Azrina binti Zahari
23. Norzaris bin Abdul
24. Nur Azri @ Anis binti Misban
25. Salbiah binti Banati
26. Siti Masturah binti Mat Shah
27. Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA KOTA KINABALU

ISI KANDUNGAN

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

EDISI PERTAMA · 2026

BAHAGIAN AWAL	HAL.
Kata Aluan Ketua Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti	iii
Jawatankuasa Editorial	iv
Senarai Penulis	v-vi

LAPORAN AKTIVITI JABATAN	HAL.
Laporan Aktiviti Jabatan Tahun 2025	1
Trainee Presentation di Shangri-La Rasa Ria Resort	2
Program Bengkel Pemerkasaan Projek Pelajar Sesi I 2025/2026	3
Mesyuarat Penyelarasan Work-Based Learning (WBL) Bersama Industri Tahun 2025	4
Pembangunan Pakej Pelancongan Berasaskan Komuniti (CBT) di Kampung Darau, Menggatal	5
Kursus Masakan Set Nasi Briyani, Program Outreach KPT di Kg. Unggun, Karambunai	6
Hospitality Project Exhibition THInC-11	7
Aktiviti PdP Amali Restaurant Operation Program DHM Sesi I 2025/2026 (DHM3B)	8
Kursus Penghasilan Kek, Program Outreach KPT di Kg. Unggun, Karambunai	9
Program HIT@Campus Sesi I 2025/2026: DTA20224 Basic Food Preparation	10
Hospitality Industrial Talk (HIT): DTA30253 Front Office Best Practice	11

LAPORAN AKTIVITI JABATAN (SAMB.)	HAL.
Pameran Projek Pelajar & Pertandingan Rekacipta Inovasi PROJEX-30	12-13
Program Akademik Amali Pendobian di Shangri-La Rasa Ria Resort, Tuaran	14
Orientasi dan Temu Duga Terbuka Bersama Industri (DHM4 & DHR5)	15
Program Go Green Volunteer: Hijau Berseri, Warisan Abadi	16
Gaya Hidup: Sifar Sisa 4.0 (DHM4 dan DHR5)	17
Program Aktiviti Sukarelawan KK Wetlands Likas (DHM4A)	18
Bengkel Engagement WBL-GITC Bersama MTUN, POLYCC & PERKESO	19
Temuduga Terbuka JPH Bersama Rakan Industri Sesi II 2024/2025	20
Spa Days 3.0 oleh Pelajar Semester 5, Diploma Pengurusan Resort	21
Program Bersama Industri DTA20234 Restaurant Operation: Table d'Hote & Fine Dining Setting	22
Ekspedisi Kemahiran Rekreasi (X'PREK) Sesi I 2025/2026	23
Program Pengenalan Hospitaliti Law (4 & 11 Februari 2025)	24
Program Kursus Pengendali Makanan DHR5A Sesi II 2024/2025	25
Ceramah: Pendedahan kepada Ordinan Buruh Sabah	26

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA KOTA KINABALU

ISI KANDUNGAN

(Sambungan)

Buletin Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti

EDISI PERTAMA · 2026

LAPORAN AKTIVITI JABATAN (SAMB.)	HAL.
Majlis Apresiasi Pelajar Semester Akhir JPH Sesi I 2025/2026	27
Hospitality Industrial Talk (HIT): DTA20213 Food and Beverage Service	28
Hospitality Insight by Industry Player: DTA10143 (DHR1A, DHR1B, DHM1A & DHM1B)	29
Lawatan Akademik SOK30174 Penyediaan Makanan Asia ke Sushi King, City Mall	30, 38
Program Taklimat Keselamatan Pelajar JPH	31
Projek Mini MPU04072 Kokurikulum KOK2: Permainan Tradisional	32
Festival Muzik dan Lampu - Lampoopalooza 2025	33
Lawatan Akademik SOK20073 Penyajian Makanan dan Minuman ke Shangri-La Rasa Ria Resort	34
Lawatan Akademik SOK20153 Asas Barista ke C International Group Sdn. Bhd.	35
Lawatan Akademik SOK30124 Seni Gubahan & Ukiran ke Petals KK Florist	36
Lawatan Akademik SJK30302 Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan ke Bulan Sabit Merah Malaysia, Tuaran	37
Lawatan Akademik SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan dalam Perkhidmatan Makanan ke Gleneagles Hospital Kota Kinabalu	39

PENULISAN KREATIF	HAL.
Penulisan Kreatif	40
Boosting and Freshening the Mind: Strategies for Politeknik Kota Kinabalu Students	41
Digital Smiles vs. The Human Touch: Evolution or Loss in the Hospitality Industry?	42
Di Sebalik Apron Putih	43
Gaya Hidup Healing dan Self-Care: Keperluan atau Alasan?	44
Isyarat Hati	45
Jiwa: Antara Lelah dan Bertahan	46
Kepentingan Asas Etika Meja Makan	47
Sunyi yang Diterjemah	48
From Classroom to Hotel: Preparing for Real-World Challenges	49
Kraf Sunyi: Barista Pekak dan Evolusi Dunia Kopi	50
Kepentingan Memasak	51
The Future of Tourism and Hospitality: Bright or Uncertain?	52
Hospitaliti Bermula dengan Hati	53

LAPORAN AKTIVITI JABATAN TAHUN 2025



LAPORAN AKTIVITI JABATAN

TRAINEE PRESENTATION DI SHANGRI-LA RASA RIA RESORT

Oleh: Noor Intan binti Tahir







LAPORAN PROGRAM

Pada 18 November 2025, satu sesi Trainee Presentation telah berlangsung di Frangipani Room, Shangri-La Rasa Ria Resort dari jam 2.00 petang hingga 5.00 petang. Program ini melibatkan enam orang pelajar Work-based Learning (WBL) Semester 6 daripada Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) serta pelajar Diploma Pengurusan Resort (DHR) Semester 5 yang bakal menamatkan latihan industri.

Sepanjang sesi tersebut, para pelajar telah membentangkan pengalaman, kemahiran serta cabaran yang dilalui sepanjang menjalani latihan di resort berkenaan di hadapan General Manager, Pn Fiona Hagan bersama pasukan Human Resources. Turut hadir ialah Ketua Jabatan JPH, Pn Anipah binti Samari; Ketua Program DHM, Pn Noor Intan Tahir; Ketua Program DHR, Pn Rene Abdullah; serta barisan pensyarah WBL dari Program DHM..

Pelajar WBL di Kitchen Department telah mempersembahkan produk masakan secara langsung, manakala pelajar WBL di Food and Beverage Department membentangkan melalui slaid. Pelajar DHR pula berkongsi pengalaman mereka di Recreation Department.

Program ini memberi pendedahan berharga kepada pelajar serta menjadi platform penting dalam menilai tahap kesiapsiagaan mereka di samping mengukuhkan hubungan antara institusi dan industri.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM BENGKEL PEMERKASAAN PROJEK PELAJAR SESI I:2025/2026

Oleh: Norzaris bin Abdul • Nina Shenna Kosumin









LAPORAN PROGRAM

Program Bengkel Pemerkasaan Projek Pelajar Sesi 1: 2025/2026 yang berlangsung pada 05 Ogos 2025 di TEC 3, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan pakar industri.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar di mana mereka berpeluang memahami projek dan inovasi yang berkaitan dengan bidang hospitaliti secara mendalam. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan pemahaman mengenai tatacara penggunaan sistem seperti ISOLM dan SPMP serta rujukan Buku Panduan Pelaksanaan Projek Pelajar Edisi 2021, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan keyakinan diri melalui interaksi terus bersama penceramah industri, Puan Norlina Gati daripada Bailina Food Products Sdn. Bhd. Selain itu, penglibatan aktif dalam slot bengkel dan aktiviti interaktif membantu melahirkan graduan yang berpengetahuan luas dan bersedia mendepani cabaran semasa dalam sektor hospitaliti.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan penggiat industri melalui perkongsian kepakaran dalam penghasilan inovasi berasaskan makanan. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada pembangunan bidang hospitaliti melalui pembentangan idea, teknologi, dan kaedah terkini yang selaras dengan keperluan industri. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, holistik, seimbang, dan berciri keusahawanan melalui pemerkasaan ekosistem inovasi yang berimpak tinggi.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

MESYUARAT PENYELARASAN WORK-BASED LEARNING (WBL) BERSAMA INDUSTRI TAHUN 2025

Oleh: Noor Intan bt Tahir Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Pada 23 Oktober 2025, satu Mesyuarat Penyelarasan Work-based Learning (WBL) telah diadakan di Bilik Mustafa, Bangunan Harum'mas, Politeknik Kota Kinabalu bermula dari jam 8.00 pagi hingga 2.00 petang. Mesyuarat tahunan ini melibatkan rakan industri yang aktif bekerjasama dalam menjayakan pelaksanaan mod pembelajaran Diploma Pengurusan Hotel (DHM) secara Work-based Learning (WBL).

Mesyuarat ini dipengerusikan oleh Pengarah Politeknik Kota Kinabalu, En Md Noh bin Halim, dan turut dihadiri oleh Timbalan Pengarah Akademik, Ts. Abd Razak bin Mohd Daim; Ketua Jabatan (JPH), Pn Anipah binti Samari; Ketua Program DHM, Pn Noor Intan Tahir; Penyelaras WBL PKK, Pn Naisah binti Ujin; serta barisan pensyarah DHM.

Turut hadir sebagai wakil industri ialah staf daripada Shangri-La Rasa Ria Resort, Shangri-La Tanjung Aru Resort dan Sutera Harbour Resort yang masing-masing mewakili bahagian latihan di bawah Jabatan Sumber Manusia.

Mesyuarat ini memberi fokus kepada perbincangan berkaitan pelaksanaan WBL, termasuk maklum balas industri terhadap prestasi dan komitmen pelajar, serta cadangan penambahbaikan bagi memperkukuh kerjasama antara institusi dan industri. Komitmen berterusan daripada pihak industri amat dihargai dalam memastikan keberkesanan pelaksanaan WBL di Politeknik Kota Kinabalu.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PEMBANGUNAN PAKEJ PELANCONGAN BERASASKAN KOMUNITI (CBT) DI KAMPUNG DARAU, MENGGATAL

Oleh: Fiona Gadius • Norzaris bin Abdul









LAPORAN PROGRAM

Program Pembangunan Pakej Pelancongan Berasaskan Komuniti (CBT) di Kampung Darau, Menggatal yang berlangsung pada 18 Oktober 2025 telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan penduduk setempat.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar. Mereka berpeluang merancang pakej pelancongan secara praktikal, sekali gus memperkukuh pemahaman konsep CBT di luar bilik kuliah. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan penyelesaian tugasan kursus dengan lebih yakin, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan kerja berpasukan dalam mendepani cabaran industri.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan komuniti Kampung Darau. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada kerjasama pembangunan pelancongan yang mampan pada masa hadapan. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan holistik yang seimbang dan berciri keusahawanan melalui pembelajaran berasaskan komuniti yang berimpak tinggi.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

KURSUS MASAKAN SET NASI BRIYANI PROGRAM OUTREACH KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DI KG. UNGGUN, KARAMBUNAI

Oleh: Noor Intan bt Tahir Mohd Farid bin Alias Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani









LAPORAN PROGRAM

Pada 8 November 2025, satu Kursus Masakan Set Nasi Briyani telah dilaksanakan di Kg. Unggun, Karambunai, Sepanggar, Kota Kinabalu bersempena Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi di Sabah. Kursus ini dikendalikan oleh Puan Noor Intan binti Tahir bersama En. Mohd Farid bin Alias dengan penyertaan seramai 30 orang peserta daripada komuniti setempat.

Program ini memberi fokus kepada pendedahan teknik memasak nasi beriani secara praktikal, bermula daripada penyediaan bahan mentah, penggunaan rempah ratus sehingga kepada kaedah penyajian yang sesuai. Sepanjang kursus berlangsung, peserta menunjukkan komitmen yang tinggi serta minat dalam mempelajari kemahiran baharu.

Pelaksanaan kursus turut dibantu oleh En Wan Nizamuddin bin Wan Abdullah Sani serta pelajar Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM). Secara keseluruhannya, kursus ini berjaya meningkatkan pengetahuan dan kemahiran peserta dalam bidang kulinari serta berpotensi dimanfaatkan sebagai sumber pendapatan tambahan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

HOSPITALITY PROJECT EXHIBITION THINC-11

Oleh: Norzaris bin Abdul • Meltina Masanti



LAPORAN PROGRAM

Program Hospitality Project Exhibition (THInC-11) yang berlangsung pada 28 Oktober 2025 di Dewan Rafflesia, Politeknik Kota Kinabalu telah berjaya mencipta sinergi luar biasa antara institusi, pelajar, dan pakar industri.

Bagi para pelajar, inisiatif ini merupakan makmal pembelajaran sebenar di mana mereka berpeluang mempamerkan projek dan inovasi yang relevan dengan keperluan industri secara praktikal. Pengalaman ini bukan sahaja memudahkan penyelesaian tugasan kursus DTA40274 Hospitality Project dengan lebih yakin, malah mengasah kemahiran insaniah seperti komunikasi berkesan, kreativiti, dan keyakinan diri melalui pendedahan kepada maklum balas terus daripada pakar dan wakil industri. Selain itu, penglibatan dalam kategori kajian dan inovasi serta cabaran kemahiran (Skill Challenge) membantu melahirkan graduan yang berdaya saing dan bersedia mendepani cabaran sebenar dalam sektor hospitaliti.

Dari perspektif institusi, program ini berjaya mengukuhkan jalinan strategik dengan penggiat industri dan agensi luar. Hubungan harmoni ini membuka ruang kepada pembangunan bidang hospitaliti melalui perkongsian idea, teknologi, dan kaedah terkini yang selaras dengan keperluan pasaran semasa. Secara tidak langsung, usaha ini menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015–2025 (Pendidikan Tinggi) dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, holistik, seimbang, dan berciri keusahawanan melalui platform ekosistem inovasi yang berimpak tinggi

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

AKTIVITI PDP AMALI RESTAURANT OPERATION PROGRAM DHM BAGI SESI I 2025/2026 (DHM3B)

Oleh: Noor Intan bt Tahir Evelyn Hiuboy









LAPORAN PROGRAM

Aktiviti Pengajaran dan Pembelajaran (PdP) amali bagi kursus Restaurant Operation Program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) Sesi I 2025/2026 telah dilaksanakan melibatkan kelas DHM3B di bawah Penasihat Akademik Puan Naisah Ujin. Sesi amali ini dikendalikan oleh Puan Noor Intan binti Tahir (Pensyarah Kitchen) dan Puan Evelyn Hiuboy (Pensyarah Service).

Bagi memperkaya pengalaman pembelajaran, kelas ini turut menjemput alumni, Mohd Faiz yang merupakan staf Food & Beverage dari Shangri-La Rasa Ria Resort, sebagai perkongsian industri kepada para pelajar.

Pelaksanaan kelas amali ini dijalankan dengan pendekatan pembelajaran berasaskan operasi sebenar di mana pelajar DHM3B dibahagikan kepada dua kumpulan. Setiap minggu, pelajar akan bertukar peranan antara bahagian kitchen dan service bagi memberi pendedahan menyeluruh terhadap keseluruhan operasi restoran.

Melalui pendekatan ini, pelajar bukan sahaja berpeluang mengaplikasikan kemahiran secara praktikal, malah turut mengendalikan operasi restoran sebenar termasuk promosi kepada pelanggan luar bagi menggalakkan kunjungan ke restoran yang dikendalikan oleh pelajar. Aktiviti ini secara tidak langsung memperkukuh kemahiran teknikal, komunikasi serta keyakinan pelajar dalam suasana industri sebenar.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

KURSUS PENGHASILAN KEK PROGRAM OUTREACH KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DI KG. UNGGUN, KARAMBUNAI

Oleh: Nur Azri @ Anis binti Misban Khasmawaty binti Morshidi Wan Nizammudin bin Wan Abdullah Sani









LAPORAN PROGRAM

Bersempena Program Outreach Kementerian Pendidikan Tinggi yang diadakan pada 8 November 2025 di Kg. Unggun, Karambunai, satu Kursus Penghasilan Kek Mango Cheese tanpa bakar dan Kek Coklat Kukus telah dianjurkan khusus untuk komuniti setempat. Kursus ini dikendalikan oleh Puan Nur Azri @ Anis binti Misban bersama Pn Khasmawaty binti Morshidi dengan penglibatan seramai 30 orang peserta.

Sepanjang sesi berlangsung, peserta didedahkan dengan kaedah penyediaan kek secara langkah demi langkah, termasuk teknik adunan, penyusunan lapisan serta kaedah penyimpanan produk bagi mengekalkan kualiti. Pendekatan secara demonstrasi dan praktikal telah membantu peserta memahami proses dengan lebih jelas.

Kursus ini turut mendapat sokongan daripada En Wan Nizamuddin bin Wan Abdullah Sani serta pelajar DHM sebagai pembantu. Secara tidak langsung, program ini memberi impak positif kepada peserta dalam meningkatkan kemahiran serta membuka peluang untuk menghasilkan produk makanan secara kecil-kecilan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM HIT@CAMPUS SESI 1 2025/2026 BAGI KURSUS DTA20224:BASIC FOOD PREPARATION

Oleh: Muhaini Nadzirah Binti Abdul Ghani • Nur Azri @ Anis binti Misban









LAPORAN PROGRAM

Program HIT@Campus Sesi 1 2025/2026 bagi kursus DTA20224 Basic Food Preparation telah dilaksanakan dengan jayanya pada 14 Ogos 2025 yang lalu. Program ini merupakan satu inisiatif yang dijalankan pada setiap awal semester bagi memperkukuh pengetahuan pelajar Diploma Pengurusan Hotel (DHM) yang memfokuskan kepada para pelajar semester 2 berkaitan peraturan, keselamatan dan kebersihan di dapur melalui pendekatan teori serta perkongsian industri. Program ini melibatkan penceramah jemputan daripada pihak industri, bukan sahaja memenuhi keperluan kurikulum berasaskan Outcome Based Education (OBE), malah menyokong aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPMPT) dalam melahirkan graduan TVET yang holistik, berkualiti dan berdaya saing. Melalui pelaksanaan aktiviti seperti sesi perkongsian kerjaya, penerangan tentang peraturan dapur serta sesi interaktif bersama pelajar, program ini berjaya memberikan pendedahan awal, meningkatkan kesedaran terhadap kepentingan aspek keselamatan, serta menyemai nilai profesionalisme dan etika kerja dalam kalangan pelajar. Secara keseluruhannya, program ini memberi impak positif dalam membentuk keyakinan diri, minat serta tahap kesiapsiagaan pelajar dalam bidang penyediaan makanan, sejajar dengan keperluan industri semasa.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) SESI 1 2025/2026 DTA30253 FRONT OFFICE OPERATION AND MANAGEMENT INTRODUCTION TO FRONT OFFICE BEST PRACTICE

Oleh: Fredoline Galambun









LAPORAN PROGRAM

HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) INTRODUCTION TO FRONT OFFICE BEST PRACTICE adalah ringkasan daripada Program Hospitality Industrial Talk anjuran Jabatan Pelancongan & Hospitaliti. Ia merupakan satu program yang melibatkan pelajar Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti bersama dengan Panel Industri yang berpengalaman dalam bidang tugas operasi perkhidmatan kaunter hadapan. Penglibatan pelajar Bersama panel industri ini adalah wajib dilaksanakan pada setiap semester kerana ia merupakan keperluan seperti yang termaktub dalam kurikulum bagi beberapa kursus untuk program DHM dan DHR. Memandangkan ia adalah keperluan setiap semester, pada Sesi I 2025/2026 program DHM dan DHR mengambil inisiatif untuk melaksanakan ceramah bersama dengan Pengarah Operasi Syarikat Greenage Property (Hospitality) Management S/B yang mempunyai 30 tahun pengalaman dalam bidang perhotelan dan hospitaliti.

PAMERAN PROJEK PELAJAR & PERTANDINGAN REKACIPTA INOVASI — SAMBUNGAN

Oleh: Melin Jopin









LAPORAN PROGRAM

Untuk edisi ke-30 kali ini, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti selaku penganjur, telah membawa pembaharuan kepada program ini dengan mengangkat tema “Empowering Rising Talent: Advancing Innovation For A Sustainable Future”. Tema ini dipilih khas untuk menyahut cabaran ke-4 Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia 2015 - 2025 (Pendidikan Tinggi) iaitu melahirkan graduan TVET berkualiti. Di dalam cabaran ini, politeknik berperanan untuk melahirkan pelajar berkemahiran untuk memenuhi permintaan industri dan menambah peluang untuk kemajuan kerjaya. Sehubungan dengan itu, adalah penting bagi politeknik untuk berusaha menghubungkan institusi dengan pihak industri dengan melaksanakan program yang boleh memperkenalkan kemampuan pelajar politeknik terutamanya dalam bidang inovasi dan penyelidikan. Dengan itu, pelajar politeknik dapat dikenali bukan sahaja kerana kecemerlangan akademik dan kokurikulum tetapi juga mempunyai daya-saing tinggi setara dengan institusi pendidikan tinggi awam atau swasta. Kejayaan untuk mendokong cabaran ini sudah tentu terletak pada kemahiran rekabentuk pemikiran (design thinking) dan kemahiran penyelesaian masalah (problem solving) untuk menghasilkan karya inovasi dan penyelidikan yang bermutu tinggi dan ke arah pembangunan mampan. Melalui dua kemahiran ini, pelajar dan penyelia akan benar-benar mendalami keperluan industri yang secara tidak langsung menghubungkan mereka dengan pihak terlibat, seterusnya merancang dan melaksanakan penyelesaian yang inovatif, kritis dan berimpak tinggi di dalam memenuhi keperluan tersebut.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PAMERAN PROJEK PELAJAR & PERTANDINGAN REKACIPTA INOVASI

PROJEX-30

Oleh: Melin Jopin









LAPORAN PROGRAM

Pameran Projek Pelajar & Pertandingan Rekacipta Inovasi ataupun PROJEX-30 telah berlangsung pada 12 November 2025 di Dewan Rafflesia, Politeknik Kota Kinabalu. Program ini merupakan platform terbaik kepada pelajar dan pensyarah penyelia projek untuk mempamerkan hasil projek akhir yang berdaya saing dan mempunyai nilai komersial yang tinggi, selaras dengan misi Kementerian Pendidikan Tinggi untuk melestarikan ekosistem pendidikan tinggi yang berkualiti untuk membangunkan potensi individu bagi memenuhi aspirasi negara. Program ini merupakan inisiatif dan komitmen Politeknik Kota Kinabalu untuk menyokong misi Kementerian Pendidikan Tinggi untuk menjadi institusi kecemerlangan bakat TVET secara holistik dan mampan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM AKADEMIK AMALI PENDOBIAN DI SHANGRI-LA RASA RIA RESORT, TUARAN

DTA30243 HOUSEKEEPING OPERATION AND MANAGEMENT (DHR2A & DHM3A) | SESI II:2024/2025

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Akademik Amali Pendobian di Shangri-La Rasa Ria Resort telah dilaksanakan pada 11, 12, 13, 19, 20, 25, 26 dan 27 April 2025 bagi pelajar Diploma Pengurusan Resort dan Diploma Pengurusan Hotel di bawah anjuran kursus DTA30243 Housekeeping Operation and Management, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Program ini bertujuan meningkatkan pemahaman serta kemahiran pelajar melalui pendedahan kepada situasi sebenar industri serta sebagai salah satu penilaian amali kursus. Sepanjang program berlangsung, pelajar didedahkan kepada proses operasi pendobian termasuk penerimaan dan pengasingan linen, teknik mencuci, pengeringan, penyeterikaan serta penggunaan mesin dan peralatan laundry industri. Selain itu, pelajar turut mempelajari standard kebersihan dan kualiti linen yang diamalkan oleh pihak hotel serta prosedur keselamatan di tempat kerja. Program ini juga memberi peluang kepada pelajar untuk berinteraksi secara langsung dengan kakitangan industri dan memahami aliran kerja sebenar dalam jabatan housekeeping. Penglibatan aktif pelajar dalam aktiviti amali ini telah membantu meningkatkan kemahiran praktikal, keyakinan diri serta tahap profesionalisme mereka. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi manfaat yang besar kepada pelajar sebagai persediaan menghadapi alam pekerjaan dalam industri hospitaliti.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

ORIENTASI DAN TEMU DUGA TERBUKA BERSAMA INDUSTRI

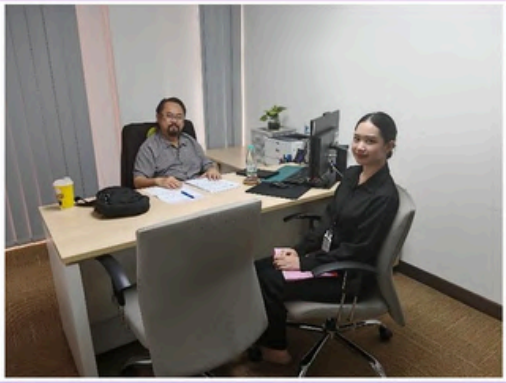
PELAJAR DIPLOMA PENGURUSAN HOTEL DAN DIPLOMA PENGURUSAN RESORT (DHM4 & DHR5) | SESI II:2024/2025

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Orientasi WBL dan Temuduga Terbuka Bersama Industri telah dilaksanakan pada 29 April 2025 bertempat di Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu melibatkan pelajar DHM4 dan DHR5. Program ini bertujuan membina keyakinan diri pelajar sebelum menjalani Work-Based Learning (WBL) dan Latihan Industri (LI) di industri di samping memberi pendedahan awal kepada proses temuduga sebenar. Selain itu, program ini turut berperanan mengukuhkan jaringan kolaborasi antara pihak institusi dan rakan industri melalui penglibatan secara langsung dalam sesi temuduga terbuka. Sepanjang program berlangsung, pelajar berpeluang berinteraksi dengan wakil industri, memahami kehendak majikan serta meningkatkan kemahiran komunikasi dan profesionalisme diri. Program ini juga membantu meningkatkan kebolehpasaran graduan dengan menyediakan pengalaman awal dalam menghadapi situasi sebenar alam pekerjaan. Penglibatan aktif pelajar dalam sesi orientasi dan temuduga ini telah memberi impak positif terhadap tahap keyakinan dan persediaan mereka sebelum memasuki industri. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan serta memberi manfaat yang signifikan kepada pelajar dalam membina laluan kerjaya mereka.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM GO GREEN VOLUNTEER: HIJAU BERSERI, WARISAN ABADI

DUG30032 GREEN TECHNOLOGY COMPLIANCE (DHM4A) | SESI I:2025/2026

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Go Green Volunteer “Hijau Berseri, Warisan Abadi” telah dilaksanakan pada 26 September 2025 (Jumaat) bertempat di Shangri-La Rasa Ria Resort anjuran kursus DUG30032 Green Technology Compliance (DHM4A), Diploma Pengurusan Hotel, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti bagi Sesi I 2025/2026. Program ini bertujuan memenuhi keperluan penilaian Mini Projek kursus di samping menerapkan amalan gaya hidup lestari seperti kitar semula dan pengurangan penggunaan plastik dalam kalangan pelajar. Selain itu, program ini turut membina sikap tanggungjawab serta keprihatinan terhadap alam sekitar dalam kalangan komuniti melalui penglibatan aktif peserta dalam aktiviti yang dijalankan. Sepanjang program berlangsung, pelajar didedahkan kepada kepentingan pemeliharaan alam sekitar serta kesan pencemaran terhadap kehidupan seharian. Program ini juga berjaya menggalakkan kerjasama antara warga institusi dan pihak luar dalam menjayakan inisiatif berorientasikan alam sekitar. Penglibatan pelajar dalam aktiviti sukarelawan ini telah meningkatkan kesedaran dan komitmen mereka terhadap penjagaan alam sekitar secara berterusan. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan serta memberi impak positif dalam membentuk sikap cintakan alam sekitar dalam kalangan pelajar dan komuniti.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

GAYA HIDUP: SIFAR SISA 4.0

DUG30032 GREEN TECHNOLOGY COMPLIANCE (DHM4 DAN DHR5) | SESI I:2025/2026

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Gaya Hidup: Sifar Sisa 4.0 bagi Sesi I: 2025/2026 telah dilaksanakan pada 4 November 2025 (Selasa) bertempat di Auditorium ULPL, Politeknik Kota Kinabalu, dengan menampilkan Puan Ruth Yap (Pengasas dan Pengerusi Zero Waste Sabah) sebagai penceramah jemputan. Program ini dianjurkan oleh kursus DUG30032 Green Technology Compliance, Diploma Pengurusan Resort dan Diploma Pengurusan Hotel di bawah Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Tujuan utama program ini adalah untuk mengaplikasi pengetahuan pelajar dalam memenuhi keperluan semasa serta menyesuaikan diri dengan cabaran dan perubahan dalam industri hijau. Selain itu, program ini memberi pendedahan kepada pelajar tentang persekitaran, pengetahuan serta teknologi dalam industri melalui perkongsian ilmu oleh penceramah yang berpengalaman. Sepanjang program berlangsung, pelajar didedahkan kepada konsep sifar sisa, amalan lestari serta kepentingan pengurusan sumber secara efektif dalam kehidupan seharian dan sektor hospitaliti. Program ini juga berjaya memupuk perkembangan intelek dan profesional pelajar melalui pembelajaran sepanjang hayat serta penggunaan maklumat daripada pelbagai sumber. Penglibatan aktif pelajar dalam program ini telah meningkatkan kesedaran terhadap kepentingan penjagaan alam sekitar dan amalan gaya hidup mesra alam. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi impak positif kepada pelajar dalam menyokong usaha ke arah pembangunan mampan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM AKTIVITI SUKARELAWAN KK WETLANDS LIKAS

DUG30032 GREEN TECHNOLOGY COMPLIANCE (DHM4A) | SESI I:2025/2026

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Aktiviti Sukarelawan KK Wetland Likas telah dilaksanakan pada 12 Oktober 2025 (Ahad) bertempat di Kota Kinabalu Wetland Centre anjuran kursus DUG30032 Green Technology Compliance (DHM4A), Diploma Pengurusan Hotel, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti bagi Sesi I 2025/2026. Program ini bertujuan menanam semula pokok bakau di kawasan pesisir yang terjejas bagi memulihkan fungsi ekosistem semula jadi serta meningkatkan kesedaran masyarakat tentang kepentingan hutan bakau dalam mengurangkan hakisan pantai dan perubahan iklim. Selain itu, program ini turut menggalakkan penglibatan komuniti dan pelajar dalam aktiviti pemuliharaan alam sekitar melalui pendekatan pendidikan dan gotong-royong. Sepanjang program berlangsung, pelajar didedahkan kepada kepentingan memelihara habitat hidupan marin dan biodiversiti yang bergantung kepada kawasan bakau. Program ini juga menyokong usaha kelestarian alam sekitar selaras dengan Matlamat Pembangunan Mampan (SDG). Penglibatan aktif peserta telah meningkatkan kesedaran serta tanggungjawab terhadap penjagaan alam sekitar. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi impak positif dalam usaha pemuliharaan alam sekitar secara berterusan.

BENGKEL ENGAGEMENT WORK-BASED LEARNING (WBL)

GOVERNMENT – INDUSTRY TVET COORDINATION BODY (GITC) BERSAMA MTUN, POLYCC & PERKESO

Oleh: Naisah Ujin









LAPORAN PROGRAM

Program Bengkel Engagement Work-Based Learning (WBL) Government-Industry TVET Coordination Body (GITC) bersama MTUN, POLYCC dan PERKESO telah dilaksanakan pada 27 November 2025 bertempat di Politeknik Kota Kinabalu dengan penglibatan pelajar DHM4 dan staf Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Program ini bertujuan memperkukuh kerjasama antara institusi TVET dan industri melalui pelaksanaan WBL di samping memberi peluang kepada pelajar untuk mendapatkan penempatan latihan industri secara terus. Selain itu, program ini turut memperkenalkan skim perlindungan sosial yang disediakan oleh PERKESO kepada peserta WBL sebagai persediaan menghadapi alam pekerjaan. Sepanjang program berlangsung, peserta didedahkan kepada perkongsian ilmu dan pengalaman melalui sesi Council of Experts (CoExp) mengikut zon yang melibatkan pakar industri dan wakil institusi. Program ini juga membuka ruang jaringan kolaborasi strategik antara pihak institusi, industri dan agensi berkaitan dalam usaha meningkatkan kualiti pendidikan TVET. Penglibatan aktif pelajar dan staf dalam bengkel ini telah meningkatkan pemahaman terhadap pelaksanaan WBL serta kepentingannya dalam meningkatkan kebolehpasaran graduan. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi impak positif dalam memperkukuh hubungan antara institusi pendidikan dan industri.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

TEMUDUGA TERBUKA ANJURAN JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

BERSAMA RAKAN INDUSTRI SESI II 2024/2025

Oleh: Rene binti Muhamad









LAPORAN PROGRAM

Pada 9 Disember 2025, satu program temuduga terbuka telah dianjurkan khas untuk pelajar Politeknik Kota Kinabalu sebagai platform menghubungkan graduan dengan industri. Program ini bertujuan memberi pendedahan awal kepada pelajar tentang proses pengambilan pekerja sebenar di samping membuka peluang pekerjaan dalam pelbagai sektor.

Program ini mendapat kerjasama daripada rakan industri terkemuka seperti Shangri-La Rasa Ria Resort, Tuaran, Hotel Seri Pacific, Kuala Lumpur dan Traverse Tour, Kota Kinabalu. Kehadiran pihak industri ini bukan sahaja memberi peluang temu duga secara langsung, malah membolehkan pelajar memahami keperluan dan kehendak majikan dalam dunia pekerjaan sebenar.

Seramai 41 orang pelajar telah menyertai program ini yang terdiri daripada pelbagai jabatan. Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti mencatatkan kehadiran tertinggi dengan 18 orang pelajar, diikuti Jabatan Perdagangan seramai 7 orang. Selain itu, Jabatan Kejuruteraan Mekanikal dihadiri oleh 6 orang pelajar, Jabatan Kejuruteraan Elektrik seramai 8 orang, manakala Jabatan Kejuruteraan Awam diwakili oleh 2 orang pelajar.

Melalui program ini, para pelajar berpeluang menjalani sesi temu duga secara bersemuka bersama wakil industri, sekali gus meningkatkan keyakinan diri serta kemahiran komunikasi mereka. Inisiatif seperti ini diharapkan dapat memperkukuh hubungan antara institusi pendidikan dan industri, selain membantu pelajar membuat persediaan lebih rapi sebelum melangkah ke alam pekerjaan.

Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektifnya dalam menyediakan ruang interaksi profesional antara pelajar dan majikan, seterusnya membuka laluan kepada peluang kerjaya yang lebih cerah bagi para peserta.

SPA DAYS 3.0 OLEH PELAJAR SEMESTER 5, DIPLOMA PENGURUSAN RESORT

Oleh: Jean Jabilles







LAPORAN PROGRAM

Spa Days 3.0 merupakan program Hari Spa yang dianjurkan buat kali ketiga oleh pelajar Semester 5 yang mengikuti kursus Basic Spa Operation (DTR50234) dan program ini dipantau sepenuhnya oleh pensyarah kursus iaitu Pn. Jean Jabilles, Pn. Salbiah binti Banati, En. Ahmad Kassim Bin Yasin@Asin dan Cik Meltina Masanti. Program ini telah dilaksanakan pada 03 dan 06 November 2025 (Isnin dan Khamis) bertempat di Bangunan Harum'Mas, Politeknik Kota Kinabalu dan di ketuai oleh Limford Augustus selaku pengarah program. Program Spa Days 3.0 merupakan salah satu inisiatif pembelajaran berasaskan pengalaman (experiential learning) yang dirangka khusus bagi memperkukuhkan pemahaman pelajar terhadap konsep, perkhidmatan serta amalan profesional dalam industri spa. Melalui program ini, pelajar diberi peluang untuk mengaplikasikan secara langsung pengetahuan teori yang telah dipelajari di dalam kelas dengan menyediakan perkhidmatan spa sebenar kepada pelanggan. Penganjuran program ini juga bertujuan mendedahkan pelajar kepada situasi operasi sebenar dalam industri spa yang merangkumi aspek penyediaan perkhidmatan, etika kerja, komunikasi pelanggan, keselamatan, kebersihan serta pematuhan kepada prosedur operasi standard (SOP) dalam persekitaran profesional. Selain itu, Spa Days 3.0 berfungsi sebagai platform untuk mengasah kemahiran praktikal serta meningkatkan keyakinan diri pelajar dalam melaksanakan tugasan berkaitan penjagaan kesihatan dan kecantikan. Melalui pelaksanaan program ini, pelajar berpeluang menonjolkan potensi dan bakat dalam bidang spa di samping menilai tahap keupayaan diri sebelum melangkah ke alam pekerjaan. Interaksi secara langsung dengan pelanggan turut membantu meningkatkan keyakinan diri pelajar, mengukuhkan kemahiran komunikasi serta memupuk sikap profesional dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti. Di samping itu, pelajar juga dapat memahami bahawa industri spa mempunyai potensi yang besar dalam bidang keusahawanan, sama ada melalui penyediaan perkhidmatan secara individu, perniagaan kecil-kecilan mahupun pengembangan kepada perniagaan yang lebih besar pada masa hadapan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM BERSAMA INDUSTRI SESI 2 2025/2026
BAGI KURSUS DTA20234:RESTAURANT OPERATION
MENGENALI JENIS-JENIS SERVIS RESTORAN – TABLE D'HOTE & FINE DINING SETTING

Oleh: Mohd Danil bin Jazmy







LAPORAN PROGRAM

Program "Mengenali Jenis-Jenis Servis Restoran – Table D'hote & Fine Dining Setting" telah dilaksanakan pada 24 September 2025 di Restoran Seri Melati, Politeknik Kota Kinabalu hasil kerjasama Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH) bersama pihak industri, Grandis Hotel Kota Kinabalu. Program ini melibatkan pelajar Semester 4 Diploma Pengurusan Resort sebagai sebahagian daripada kursus Operasi Restoran.

Pelaksanaan program ini bertujuan mengukuhkan kolaborasi antara institusi dan industri di samping memberi pendedahan kepada pelajar mengenai teknik servis restoran secara profesional. Melalui aktiviti praktikal, pelajar berpeluang mempelajari dan mempraktikkan kemahiran Table D'hote dan Fine Dining secara langsung.

Sepanjang program, pelajar turut didedahkan dengan suasana operasi sebenar makanan dan minuman di hotel bertaraf empat bintang, termasuk pengurusan buffet dan penyediaan set hidangan.

Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan serta memberi impak positif kepada pelajar dari segi pengetahuan, kemahiran praktikal dan pengalaman dunia sebenar dalam industri hospitaliti.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

EKSPEDISI KEMAHIRAN REKREASI (X'PREK) SESI I 2025/2026

21 & 28 OGOS 2025 (FASA 1)
2 & 9 OKTOBER 2025 (FASA 2)
23 & 30 OKTOBER 2025 (FASA 3)

Oleh: Donna Tampasok, Edi Rizal bin Kassim



LAPORAN PROGRAM

Ekspedisi Kemahiran Rekreasi ini dianjurkan bertujuan untuk memenuhi keperluan amali seperti yang dinyatakan di dalam silibus dan melibatkan pencapaian Course Learning Outcome (CLO) iaitu CLO2: Display the required skills and activities in resort operation. Pelajar telah melaksanakan beberapa aktiviti amali seperti Jungle Trekking, Flora & fauna Observation, Rope Course, Snorkelling, Kayaking dan Scuba Diving dan ini melibatkan penilaian yang dinilai oleh pensyarah dan dimasukkan ke dalam markah penilaian berterusan pelajar. Program ini memberikan manfaat kepada para pelajar dalam aspek peningkatan pengetahuan dan kemahiran mereka mengenai pelbagai jenis rekreasi yang dijalankan. Pelaksanaan program ini merupakan inisiatif para pensyarah untuk mempelbagaikan corak pengajaran dan pembelajaran yang menarik minat pelajar dalam kursus DTR30214 Fundamental of Resort Recreation.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM PENGENALAN HOSPITALITI LAW

4 & 11 FEBRUARI 2025

Oleh: Donna Tampasok





LAPORAN PROGRAM

Program Pengenalan The Malaysian Legal System, Law of Contract & Negligence telah dianjurkan oleh kursus Hospitality Law (DTA 40263) di bawah Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti dengan kerjasama Encik Jack Danautoba Sumatra Thaddeus, seorang peguam daripada firma guaman Lettong & Co, Kota Kinabalu, Sabah. Program ini bertujuan memberi pendedahan kepada pelajar mengenai sistem perundangan Malaysia, khususnya dalam aspek undang-undang kontrak dan kecuaian yang berkait rapat dengan industri hospitaliti, di samping meningkatkan kefahaman serta mengaitkan teori pembelajaran dengan situasi sebenar melalui sesi ceramah dan perkongsian industri yang interaktif. Pelaksanaan program ini telah memberikan impak positif kepada pelajar dari segi peningkatan pengetahuan, kesedaran tentang kepentingan undang-undang dalam operasi hospitaliti, serta pengukuhan jaringan kolaborasi antara politeknik dan pihak industri. Bagi penambahbaikan pada masa hadapan, dicadangkan agar program ini diperkasakan melalui pelaksanaan bengkel atau kajian kes yang lebih praktikal, pemanjangan tempoh program, serta penganjuran aktiviti susulan seperti lawatan ke firma guaman atau mahkamah bagi memperkaya pengalaman pembelajaran pelajar.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM KURSUS PENGENDALI MAKANAN
PROGRAM DHR5A SESI II 2024/2025

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus









LAPORAN PROGRAM

Program Kursus Pengendali Makanan bagi pelajar DHR5A sesi II 2024/2025 telah dilaksanakan dengan jayanya pada 17 Januari 2025 di Bilik TEC 8, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu. Program ini dianjurkan oleh Penasihatan Akademik DHR5A dengan penglibatan seramai 24 orang pelajar, bertujuan memberikan pendedahan berkaitan aspek kebersihan dan keselamatan makanan.

Kursus ini diadakan sebagai satu keperluan penting dalam mempersiapkan pelajar sebelum menjalani latihan industri, khususnya dalam bidang makanan dan minuman. Ia juga selari dengan kehendak undang-undang seperti Akta Makanan 1983 dan Peraturan-Peraturan Kebersihan Makanan 2009 yang mewajibkan pengendali makanan mempunyai pengetahuan dan sijil berkaitan. Melalui kursus ini, pelajar didedahkan kepada prinsip asas pengendalian makanan yang betul serta langkah pencegahan penyakit bawaan makanan.

Selain itu, kursus ini turut membantu meningkatkan kesedaran pelajar terhadap kepentingan menjaga kebersihan dalam setiap aspek penyediaan makanan. Pendekatan ceramah yang disampaikan oleh tenaga pengajar dari Akademi Suria Kinabalu membolehkan pelajar memahami situasi sebenar dalam industri. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai objektif yang ditetapkan dan memberi impak positif kepada pelajar dalam meningkatkan pengetahuan, kemahiran serta kebolehpasaran mereka dalam industri makanan selepas tamat pengajian.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

CERAMAH:PENDEDAHAN KEPADA ORDINAN BURUH SABAH

Oleh: Jean Jabilles



LAPORAN PROGRAM

Program ceramah bertajuk Pendedahan kepada Ordinan Buruh Sabah telah dianjurkan pada 23 Oktober 2025 di bawah Kursus DTR50243 Human Resource Management dan Kursus Work-Based Learning oleh Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH) dengan jayanya. Program ini melibatkan penyertaan pelajar daripada Diploma Pengurusan Resort (DHR) dan Diploma Pengurusan Hotel (DHM), serta diselia oleh Puan Jean Jabilles dan Puan Nur Azri @ Anis Binti Misban. Ceramah telah disampaikan oleh Puan Asriyah Abdul Hafid, Ketua Penolong Pengarah, Jabatan Tenaga Kerja Sabah yang berpengalaman dalam bidang Ordinan Buruh Sabah. Penyampaian ceramah merangkumi aspek penting seperti sistem pembayaran upah mengikut perundangan (gaji minimum, kerja lebih masa dan kerja hujung minggu/cuti umum), masa bekerja, faedah statutori (statutory benefits), gangguan seksual (sexual harassment), pemberhentian kerja secara tidak adil (unfair dismissal) serta saluran aduan pekerja.

Program yang dipimpin oleh pelajar iaitu Christian Stefan Mechum selaku pengarah program ini dilihat sangat bermanfaat kerana memberi pendedahan secara langsung kepada pelajar untuk memahami dengan lebih jelas sistem perundangan yang melibatkan pekerja, di samping menjadi satu inisiatif pensyarah dalam mempelbagaikan kaedah pengajaran dan pembelajaran yang lebih menarik. Pelajar bukan sahaja dapat menambah pengetahuan, malah mampu memahami secara lebih mendalam topik-topik berkaitan dalam kursus yang diambil. Program ini juga merupakan satu pendekatan yang berkesan untuk diaplikasikan oleh pelajar apabila memasuki alam pekerjaan kelak. Di samping itu, program ini turut memberi persediaan awal kepada pelajar Semester 4 (DHM) dan Semester 5 (DHR) sebelum melangkah ke Work Based Learning (WBL) dan Latihan Industri (LI), seterusnya menghadapi alam pekerjaan sebenar.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

MAJLIS APRESIASI PELAJAR SEMESTER AKHIR JPH SESI I 2025/2026

14 NOVEMBER 2025

Oleh: Donna Tampasok



LAPORAN PROGRAM

Pada 14 November 2025, Majlis Apresiasi Pelajar, Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti (JPH), Sesi I 2025/2026 telah dijalankan di Restoran Sri Melati Harumas, merupakan suatu majlis penghargaan kepada pelajar yang mendapat memperoleh kecemerlangan dalam bidang akademik dan bukan akademik. Majlis ini bukan saja bertujuan memberi penghargaan kepada para pelajar bahkan melahirkan semangat kekeluargaan dan memupuk perpaduan dikalangan pelajar dan pensyarah di dalam jabatan. Antara objektif program ini adalah untuk mengiktiraf kejayaan pelajar dari segi akademik dan bukan akademik bagi khususnya bagi para pelajar, memperkemaskan lagi kemahiran kepimpinan & kerja berpasukan yang ada pada pelajar seperti menerima tanggungjawab, merancang dan mengurus, memberi arahan dan mengagihkan tugas serta melahirkan semangat kekeluargaan dan memupuk perpaduan dikalangan pelajar dan pensyarah di dalam jabatan.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

HOSPITALITY INDUSTRIAL TALK (HIT) @ SESI I 2025/2026 BAGI KURSUS DTA20213 FOOD AND BEVERAGE SERVICE.

Oleh: Mohd Farid Bin Alias





LAPORAN PROGRAM

Pada 15 Ogos 2025, pelajar daripada program Diploma Pengurusan Hotel (DHM) dan Diploma Pengurusan Resort (DHR), Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti, Politeknik Kota Kinabalu telah menyertai program Hospitality Industrial Talk (HIT) @ Sesi I 2025/2026 bagi kursus DTA20213 Food and Beverage Service. Program ini dianjurkan bertujuan memberi pendedahan awal kepada pelajar mengenai realiti dan keperluan sebenar dalam industri perkhidmatan makanan dan minuman melalui perkongsian ilmu daripada pakar industri yang berpengalaman.

Melalui sesi ceramah yang disampaikan oleh panel industri dari Hotel Grandis, Kota Kinabalu, pelajar berpeluang memperoleh pengetahuan secara langsung berkaitan amalan kerja sebenar, prospek kerjaya serta kompetensi yang diperlukan untuk berjaya dalam bidang hospitaliti. Selain itu, program ini juga membantu pelajar memahami dengan lebih mendalam kandungan kursus yang dipelajari di dalam kelas serta menghubungkaitkan teori dengan situasi sebenar di industri.

Secara keseluruhannya, program ini memberi impak yang sangat positif kepada pelajar kerana mereka bukan sahaja dapat menambah ilmu pengetahuan, malah dapat meningkatkan motivasi dan kesediaan untuk menghadapi cabaran dalam industri hospitaliti pada masa hadapan. Program seperti ini juga dapat mengukuhkan hubungan kerjasama antara institusi pendidikan dan pihak industri dalam melahirkan graduan TVET yang berkualiti, berpengetahuan serta kompeten dalam bidang perkhidmatan makanan dan minuman.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

HOSPITALITY INSIGHT BY INDUSTRY PLAYER PROGRAM DTA10143 SEMESTER 1 DHR1A &1B DAN DHM 1A&1B

TARIKH: 17/10/2025

Oleh: Salbiah Binti Banati







LAPORAN PROGRAM

Program Hospitality Insight By Industrial Player ini bertujuan untuk memperkenalkan pelajar kepada amalan dan perkembangan semasa dalam industri hospitaliti. Melalui sesi ini, pelajar dapat memahami cabaran, peluang, dan keperluan industri secara langsung daripada pakar yang berpengalaman. Program ini juga bertujuan untuk memberi pendedahan tentang pelbagai kerjaya dalam industri hospitaliti serta menanam inspirasi kepada pelajar untuk mencapai kecemerlangan dalam bidang ini. Penceramah jemputan pada kali ini ialah En Bobby Alex daripada Sabah Tourism Board. Melalui program ini, pelajar telah didedahkan tentang isu cabaran industri pelancongan serta impak kepada ekonomi negara. Selain itu, program ini telah membincangan tentang travel trends terkini dalam industri pelancongan. Penceramah juga sempat berkongsi tentang pengalaman beliau sepanjang bekerja didalam industri pelancongan dan perhotelan. Program ini memberi impak yang sangat positif dikalangan pelajar kerana dapat memberi satu gambaran serta halatuju yang jelas bagi program yang mereka sedang ambil pada ketika ini. Pelajar semakin memahami tentang prospek kerjaya mereka apabila masuk ke alam pekerjaan kelak.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM TAKLIMAT KESELAMATAN PELAJAR JPH

Oleh: Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin







LAPORAN PROGRAM

Program Taklimat Keselamatan Pelajar JPH telah berlangsung dengan jayanya pada 7 November 2025. Pelajar terlibat dengan aktiviti pembelajaran berasaskan amali seperti latihan di dapur, makmal, bengkel, dan kawasan operasi yang memerlukan pematuhan terhadap prosedur keselamatan. Justeru, pelaksanaan Program Taklimat Keselamatan Pelajar ini amat penting bagi memastikan setiap pelajar memahami peraturan keselamatan, langkah pencegahan kemalangan, serta tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku kecemasan. Program ini telah dianjurkan oleh Kursus SOK20164 Penyediaan Makanan Malaysia dan Kursus SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan Dalam Perkhidmatan Makanan yang menyasarkan pelajar Sijil Khas Operasi Katering dan Diploma Pengurusan Hotel. Penganjuran program ini diharap dapat meningkatkan pengetahuan dan kesedaran pelajar terhadap aspek keselamatan serta memupuk budaya peka terhadap risiko kebakaran dan kecemasan. Latihan fire drill yang dijalankan turut memberi pengalaman praktikal yang amat berguna dalam memastikan setiap pelajar mampu bertindak dengan cepat, selamat, dan berdisiplin apabila berlaku kecemasan sebenar

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROJEK MINI MPU04072 KOKURIKULUM KOK2
PERMAINAN TRADISIONAL

Oleh: Darmah binti Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Pada 27 September 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester dua (2) telah menganjurkan aktiviti permainan tradisional untuk memberi pendedahan dan pengalaman kepada pelajar tentang persediaan dan pengelolaan sesuatu aktiviti atau acara.Melalui aktiviti ini semangat kesukanan, nilai bekerjasama, nilai insaniah dan nilai toleransi dapat dipupuk dalam kalangan pelajar.Kecergasan dan kecerdasan adalah aspek yang memainkan peranan penting bagi menyediakan pelajar yang mantap dari segi rohani, jasmani ,emosi dan sosial. Pelaksanaan program ini telah membabitkan semua pelajar KOK seramai 21 orang yang memainkan peranan sebagai jawatankuasa pelaksana dan peserta dalam memastikan perancangan dan perjalanan program ini berjalan lancar. Semangat berpasukan dan dedikasi yang ditunjukkan oleh setiap pelajar sangat membantu dalam usaha untuk menghargai dan menyemai rasa cinta terhadap permainan tradisional yang dianggap sebagai warisan budaya rakyat Malaysia.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

PROGRAM FESTIVAL MUZIK DAN LAMPU – LAMPOOPALOOZA 2025 ANJURAN LEMBAGA PELANCONGAN SABAH

Oleh: Nor Asyikeen binti Mohammad Amrin









LAPORAN PROGRAM

Program Festival Muzik Dan Lampu – Lampoopalooza 2025 ialah acara seni cahaya dan muzik yang meriah, telah diadakan pada 7 Februari 2025 di bangunan Lembaga Pelancongan Sabah, Kota Kinabalu. Edisi ketiga ini menampilkan projection mapping, persembahan artis tempatan seperti Dabra Sia dan Isobahtos, serta gerai makanan oleh pelajar, menarik lebih 3,000 pengunjung. Ia memberi pengalaman kepada pelajar khususnya pelajar bekeperluan khas (ketidakupayaan pendengaran) membuat persembahan dan melaksanakan aktiviti keusahawanan. Program seumpama ini melibatkan pelajar-pelajar dari Program Sijil Khas Operasi Katering, Diploma Pengurusan Resort, Diploma Pengurusan Hotel selain penglibatan dari pensyarah Jabatan Pelancongan dan Hospitaliti. Antara jualan dan hasil keusahawanan yang diketengahkan adalah seperti reruai minuman berasaskan kopi oleh Coffea, kudapan kacang dan gajus goreng pedas dan juga produk roti sarang lebah. Program ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak yang positif dalam kalangan pelajar yang menyertainya.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK20073 (PENYAJIAN MAKANAN DAN MINUMAN) KOK SEMESTER 2 SHANGRI-LA RASA RIA RESORT TUARAN

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Program Lawatan Akademik ke Industri di Shangri-La Rasa Ria Resort, Tuaran telah dilaksanakan pada 14 November 2025, melibatkan pelajar Sijil Khas Operasi Katering bagi kursus SOK20073 Penyajian Makanan dan Minuman. Program ini bertujuan memperkukuh pemahaman pelajar terhadap amalan sebenar industri hospitaliti, khususnya dalam aspek penyajian makanan dan minuman. Antara objektif utama adalah memberi pendedahan kepada teknik tatasajian Cina, penyediaan minuman panas seperti kopi dan teh, serta etika dan prosedur kerja pelayan termasuk pengendalian, pembersihan dan penyimpanan peralatan.

Selain itu, program ini juga menyokong pencapaian Course Learning Outcomes (CLO) yang merangkumi kebolehan mengenal pasti peranan dalam organisasi F&B, mengaplikasikan kemahiran penyajian secara praktikal, serta mengamalkan komunikasi berkesan dalam perkhidmatan. Pelaksanaan lawatan ini turut selari dengan aspirasi Pelan Pembangunan Pendidikan Malaysia (PPPMPT) 2015–2025, khususnya dalam melahirkan graduan TVET berkualiti, holistik dan berdaya saing.

Secara keseluruhannya, program ini memberi impak positif kepada pelajar melalui pengalaman pembelajaran berasaskan industri, meningkatkan keyakinan diri serta kefahaman terhadap standard operasi sebenar dalam sektor hospitaliti.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK20153 (ASAS BARISTA) KOK SEMESTER 2 KE C INTERNATIONAL GROUP SDN BHD

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Program Lawatan Akademik ke Industri bagi kursus SOK20153 Asas Barista telah dilaksanakan pada 5 November 2025 di C International Group Sdn Bhd, Kota Kinabalu. Program ini dianjurkan sebagai sebahagian daripada pendekatan Outcome Based Education (OBE) untuk mengukuhkan kefahaman teori dan praktikal pelajar.

Antara objektif utama program ini adalah untuk mendedahkan pelajar kepada jenis kopi, kaedah grinding dan brewing, serta teknik penghasilan minuman berasaskan kopi. Selain itu, pelajar turut didedahkan dengan etika kerja barista, prosedur operasi standard (SOP), amalan pembersihan dan penyelenggaraan mesin espresso. Sepanjang lawatan, pelajar mengikuti sesi penerangan industri, demonstrasi penyediaan minuman, serta latihan pemerhatian secara langsung bersama penceramah jemputan, Encik Chong Then Wu.

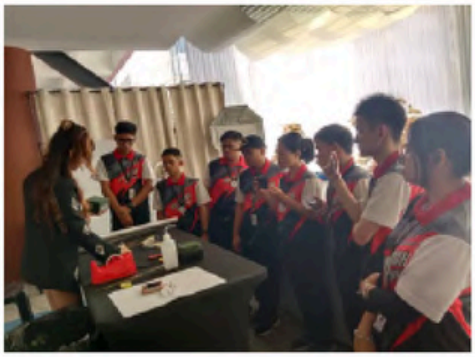
Impak program ini jelas apabila pelajar dapat meningkatkan pengetahuan, kemahiran teknikal, dan keyakinan diri dalam bidang barista. Program ini juga membuka peluang kolaborasi antara institusi dan industri, di samping membantu pelajar memahami realiti persekitaran kerja sebenar. Secara keseluruhannya, program ini berjaya mencapai Course Learning Outcomes (CLO) yang ditetapkan dan memberi pengalaman pembelajaran yang lebih holistik kepada pelajar.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK30124 (SENI GUBAHAN & UKIRAN) KOK SEMESTER 3 KE PETALs KK FLORIST

Oleh: Ermineyanti Bachteran, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Pada 24 September 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester tiga (3) telah membuat lawatan akademik bagi Kursus Seni Gubahan dan Ukiran dimana ianya adalah unutk memberi pendedahan dan pengalaman kepada pelajar dalam mempelbagaikan teknik pdp yang boleh dilaksanakan untuk mereka lebih memahami topik-topik yang terdapat dalam silibus SOK30124. Selain itu, mereka dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih baik dan pengalaman berada di agensi tersebut serta dapat memahami pelbagai teknik gubahan bunga. Bagi pihak agensi pula, dengan adanya lawatan seperti ini, mereka boleh memahami keperluan golongan OKU pendengaran dalam mempelbagaikan kemahiran mereka dan juga agensi tersebut boleh mendapat info bahawa pelajar OKU juga harus diberi peluang untuk belajar dan meningkatkan potensi dalam diri. Lawatan akademik ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak positif dikalangan pelajar dan pensyarah yang menyertainya. Pelajar dapat pengalaman yang sangat berharga dari segi kemahiran secara praktikal dan dapat memahami lebih mendalam tentang topik yang dipelajari yang akan banyak memberi manfaat kepada di kemudian hari.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SJK30302 (KESELAMATAN & KESIHATAN PEKERJAAN) KOK SEMESTER 3 KE BULAN SABIT MERAH MALAYSIA, TUARAN

Oleh: Ermineyanti Bachteran, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Pada 24 April 2025, pelajar Sijil Khas Operasi Katering semester tiga (3) telah membuat lawatan akademik bagi Kursus Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan dimana ianya adalah unutk memberi pendedahan dan pengalaman kepada pelajar dalam mempelbagaikan teknik pdp yang boleh dilaksanakan untuk mereka lebih memahami topik-topik yang terdapat dalam silibus SJK30302. Selain itu, mereka dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih baik dan pengalaman berada di agensi tersebut serta dapat memahami tata kerja di Bulan Sabit Merah Malaysia, Tuaran. Bagi pihak agensi pula, dengan adanya lawatan seperti ini, mereka boleh memahami keperluan golongan OKU pendengaran dalam isu keselamatan di tempat kerja dan juga agensi tersebut boleh mendapat info bahawa pelajar OKU juga harus diberi peluang untuk belajar dan meningkatkan potensi dalam diri. Lawatan akademik ini menjadi suatu program yang dapat memberi impak positif dikalangan pelajar dan pensyarah yang menyertainya. Pelajar dapat pengalaman yang sangat berharga dari segi kemahiran secara praktikal dan dapat memahami lebih mendalam tentang topik yang dipelajari yang akan banyak memberi manfaat kepada di kemudian hari.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK30174 PENYEDIAAN MAKANAN ASIA KE SUSHI KING, CITY MALL

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Lawatan Akademik Kursus SOK30174 Penyediaan Makanan Asia telah diadakan pada 25 Oktober 2025 melibatkan seramai 8 orang pelajar KOK 3 ke Sushi King City Mall sebagai pendedahan kepada penyediaan hidangan Jepun dalam persekitaran industri sebenar. Sepanjang lawatan, para pelajar berpeluang mempelajari dan mempraktikkan teknik asas pembuatan sushi, termasuk penyediaan nasi sushi, teknik menggulung (maki), pembentukan nigiri serta kaedah pemotongan yang betul bagi memastikan hasil yang kemas dan menarik. Pelajar turut diberi penerangan mengenai pemilihan bahan mentah yang segar, kepentingan kebersihan dan keselamatan makanan serta prosedur asas yang perlu dipatuhi dalam penyediaan sushi. Lawatan ini memberi pengalaman pembelajaran secara hands-on yang sangat bermakna, sekali gus meningkatkan kemahiran praktikal dan keyakinan pelajar dalam bidang penyediaan makanan Asia.

LAPORAN AKTIVITI JABATAN

LAWATAN AKADEMIK KURSUS SOK10142 SANITASI DAN KESELAMATAN DALAM PERKHIDMATAN MAKANAN KE GLENEAGLES HOSPITAL KOTA KINABALU

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri, Darmah Abdullah









LAPORAN PROGRAM

Lawatan Akademik Kursus SOK10142 Sanitasi dan Keselamatan dalam Perkhidmatan Makanan telah dilaksanakan pada 17 Oktober 2025 melibatkan pelajar KOK 1 ke Gleneagles Hospital Kota Kinabalu sebagai pendedahan kepada amalan sebenar sanitasi dan keselamatan makanan dalam persekitaran industri hospital. Sepanjang lawatan, para pelajar berpeluang mendengar taklimat serta perkongsian ilmu daripada Head Chef, Encik Mohd Zul Azri bin Asgar dan Assistant F&B Manager, Encik Dean Romeo, yang menerangkan prosedur operasi standard (SOP) penyediaan makanan pesakit, kawalan suhu, pengurusan kebersihan diri, pencegahan pencemaran silang, penyimpanan bahan mentah serta pengurusan sisa makanan mengikut piawaian yang ditetapkan. Pelajar turut didedahkan kepada kepentingan kawalan kualiti makanan sebelum pengagihan kepada pesakit bagi memastikan keselamatan dan kesejahteraan pengguna sentiasa terjamin. Lawatan ini bukan sahaja memperkukuh pemahaman teori yang dipelajari di dalam kelas, malah meningkatkan kesedaran, keyakinan diri dan motivasi pelajar terhadap tanggungjawab profesional dalam bidang perkhidmatan makanan.

PENULISAN KREATIF

BOOSTING AND FRESHENING THE MIND: STRATEGIES FOR POLITEKNIK KOTA KINABALU STUDENTS

By: Mohd Farid bin Alias & Noor Intan Bt Tahir



In the bustling world of education, where students at Politeknik Kota Kinabalu strive to achieve their goals and excel in their studies, it becomes essential to find ways to rejuvenate and refresh the mind. The demands of coursework, assignments, and exams can take a toll on one's mental well-being. Therefore, it is crucial for students to prioritize their mental health and adopt strategies to boost and freshen their minds. Here are some effective approaches to consider:

1. **Embrace the Power of Physical Exercise:** Engaging in regular physical exercise is not only beneficial for physical health but also for mental well-being. Students at Politeknik Kota Kinabalu can take advantage of the campus facilities, such as gyms or sports fields, to participate in activities that they enjoy. Whether it's jogging, playing team sports, or practicing yoga, exercise stimulates the release of endorphins, which can enhance mood, reduce stress, and improve concentration.

2. **Practice Mindfulness and Meditation:** Mindfulness and meditation have proven to be effective tools for refreshing and refocusing the mind. Politeknik Kota Kinabalu students can set aside a few minutes each day for mindfulness practices, which involve paying attention to the present moment without judgment. By practicing deep breathing and mindful awareness, students can alleviate stress, improve mental clarity, and cultivate a sense of inner calm.

3. **Connect with Nature:** Surrounded by the stunning natural landscapes of Kota Kinabalu, students can take advantage of the beauty that the region has to offer. Spending time in nature, whether it's taking a walk in a nearby park, exploring hiking trails, or simply sitting by the beach, can be incredibly rejuvenating. The fresh air, soothing sounds, and serene environment can help clear the mind and provide a sense of relaxation and inspiration.

4. **Engage in Creative Activities:** Creativity is a powerful outlet for refreshing the mind and fostering self-expression. Politeknik Kota Kinabalu students can explore various creative activities, such as painting, writing, playing a musical instrument, or engaging in photography. These activities allow students to tap into their imagination, relieve stress, and find a sense of joy and fulfillment outside of their academic pursuits.

5. **Prioritize Adequate Rest and Sleep:** A well-rested mind is a fresh mind. It is crucial for students to establish a healthy sleep routine and ensure they get enough rest each night. Adequate sleep improves cognitive function, memory consolidation, and overall mental well-being. Politeknik Kota Kinabalu students should aim for 7-9 hours of quality sleep to enhance their ability to focus, retain information, and approach their studies with clarity and energy.

6. **Take Breaks and Practice Time Management:** While dedication to academic pursuits is essential, it is equally important to take regular breaks. Politeknik Kota Kinabalu students can employ effective time management techniques, such as the Pomodoro Technique, which involves working in focused bursts followed by short breaks. This approach helps prevent burnout, enhances productivity, and allows the mind to recharge before diving back into studying or assignments.

7. **Cultivate Supportive Relationships:** Nurturing meaningful connections with friends, classmates, and mentors can contribute significantly to mental well-being. Politeknik Kota Kinabalu students can form study groups, engage in social activities, and seek support from the campus community. Sharing experiences, challenges, and successes with others fosters a sense of belonging, reduces feelings of isolation, and provides an avenue for emotional support.

In conclusion, it is essential for Politeknik Kota Kinabalu students to prioritize their mental health and well-being. By incorporating strategies such as regular physical exercise, mindfulness and meditation, connecting with nature, engaging in creative activities, prioritizing adequate rest, practicing effective time management, and cultivating supportive relationships, students can boost and freshen their minds. By adopting these practices, students will enhance their ability to excel academically, cope with stress, and embrace a holistic approach to their personal and educational journey.

References:

1. Chaddock-Heyman, L., Erickson, K. I., Kienzler, C., King, M., Pontifex, M. B., Raine, L. B., & Hillman, C. H. (2015). The relation of childhood physical activity and aerobic fitness to brain function and cognition: a review. *Pediatric Exercise Science*, 27(3), 231-245.
2. Holzel, B. K., Carmody, J., Vangel, M., Congleton, C., Yerramsetti, S. M., Gard, T., & Lazar, S. W. (2011). Mindfulness practice leads to increases in regional brain gray matter density. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 191(1), 36-43.
3. Kuo, F. E., & Faber Taylor, A. (2004). A potential natural treatment for attention-deficit/hyperactivity disorder: evidence from a national study. *American Journal of Public Health*, 94(9), 1580-1586.
4. Pillay, S. (2018). The power of the wandering mind: Exploring the role of the default mode network in creativity, imagination, and mindfulness. *Frontiers in Human Neuroscience*, 12, 1-14.
5. Steptoe, A., Hamer, M., & Chida, Y. (2007). The effects of acute psychological stress on circulating inflammatory factors in humans: a review and meta-analysis. *Brain, Behavior, and Immunity*, 21(7), 901-912.

Penulisan Kreatif

DIGITAL SMILES VS. THE HUMAN TOUCH: EVOLUTION OR LOSS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY?

Muhaini Nadzirah Binti Abdul Ghani • Fiona Gadius



Imagine walking into a luxury hotel and being greeted only by a digital screen. To check in, all you need to do is scan a QR code. There is no denying that the process is completed quickly, accurately, and without error within seconds. However, the question remains: is that truly a hospitality experience?

In this accelerating era of industrial revolution, we are often presented with visions from foreign films where AI intelligence completely replaces human functions in daily tasks. Robot waiters, concierge chatbots, and automated systems promise efficiency, cost savings, and lightning-fast customer management. Yet, if we examine it closely, the hospitality industry is specifically built on the foundation of human connection driven by emotion, empathy, and a personal touch. Can a digital smile presented by AI ever truly rival the compassionate touch of a human being?

The intent here is not to deny the necessity of AI today, which brings significant improvements to operational efficiency. This technology is capable of handling bookings, answering customer inquiries, and providing automated recommendations in a fraction of the time. Recent studies also show that customers are more comfortable using AI applications for routine tasks such as basic inquiries and simple transactions. However, upon deeper reflection, the use of AI is limited to tasks that do not require emotional interaction or a complex understanding of psychological context. This indicates that AI functions more as a support tool rather than a total replacement.

Customer satisfaction in the hospitality industry relies on human elements such as compassion, empathy, body language, and the ability to read a situation. It is not merely about service delivery. A study conducted by the University of South Florida also states that while the modern world values the efficiency of AI, customers still require human interaction for situations involving emotions or complex needs. This proves that AI is incapable of replacing the human function in delivering heartfelt service.

Nevertheless, we cannot deny that AI has impacted the roles of employees within the hospitality industry. Research in the International Journal of Hospitality Management emphasizes the need for workers to adapt to technological advancements and strengthen their interpersonal communication and complex problem-solving skills to remain relevant.

Based on the discussion above, it can be concluded that the hospitality industry will not go extinct despite rapid advancements in AI. This is because the core foundation of hospitality is not just service delivery, but the human experience. AI may help speed up the delivery of service, but only humans can give meaning to that experience.

Moving forward, the primary challenge that demands attention is the behaviour, character, self-presentation, and skills of the employees themselves. These factors ensure that humans remain relevant in the industry because the more AI is utilized, the more valuable the human touch becomes. Therefore, the future of hospitality is not about choosing between humans or technology, but about how both can complement each other to create an experience that is not only efficient but also meaningful.

References

1. Ajay Aluri et al. (2026). Investigating customer service and engagement levels in the lodging industry: high-touch to high-tech conversational AI. Journal of Hospitality and Tourism Technology. DOI: 10.1108/jhtt-08-2025-0669

2. Blüher, G., Schleth, H. C., Kanbach, D. K., Kallmuenzer, A., & Kraus, S. (2026). Human touch in the age of AI: Customer willingness to adopt AI-enabled hospitality services. Technology in Society, 84, 103115.

3. Kumawat, E., Datta, A., Prentice, C., & Leung, R. (2025). Artificial intelligence through the lens of hospitality employees: A systematic review. International Journal of Hospitality Management, 124, 103986.

4. Pagaldiviti, S. R. (2024). Exploring the Balance of Automation and Human Touch: A Literature Review on AI and Robotics Adoption in the Hospitality Industry. Asian Journal of Education and Social Studies, 50(12).

5. Shin, H., Ryu, J., & Jo, Y. (2025). Navigating artificial intelligence adoption in hospitality and tourism: Managerial insights, workforce transformation, and a future research agenda. International Journal of Hospitality Management, 128, 104187.

6. Zhang, H., Xiang, Z., & Zach, F. J. (2025). Generative AI vs. humans in online hotel review management: A task-technology fit perspective. Tourism Management, 110, 105187.

Penulisan Kreatif

DI SEBALIK APRON PUTIH

Oleh: Noor Intan bt Tahir & Mohd Farid bin Alias



Di dapur latihan, di sebalik bunyi kuali yang berdesing, pinggan yang berlanggar, aroma rempah ratus yang memenuhi udara dan letusan minyak panas, ada seorang pelajar yang sentiasa berdiri sedikit di belakang yang lain. Dia bukan yang paling lantang bersuara, bukan juga yang terpantas menyiapkan tugasan, tetapi dia sentiasa hadir paling awal dan pulang paling lewat.

Setiap pagi, sebelum rakan-rakan yang lain tiba, dia sudah berada di dapur. Dia menyiapkan workstation, memastikan bahan-bahan tersusun, dan membaca semula resipi. Ketika sesi merasa makanan, dia tidak pernah tergesa-gesa. Dia sentiasa memberi peluang kepada rakan-rakan yang lain terlebih dahulu, menunggu dengan sabar sehingga tiba gilirannya.

Apa yang lebih menyentuh hati, dia sering memakai apron yang sedikit lusuh, meminjam pakaian dapur daripada rakan, malah kasut pun dipinjam daripada senior. Walaupun ada yang menyedari keadaan itu, dia tidak pernah mengeluh. Dia tetap tersenyum, tetap bekerja dengan tekun, seolah-olah semua itu tidak menjadi penghalang untuknya belajar dan memberikan yang terbaik.

Suatu hari, pensyarah menegur dengan nada tegas, "Kenapa kamu tidak memakai kasut dapur yang sepatutnya? Ini penting untuk keselamatan." Pelajar itu menundukkan kepala dan menjawab dengan suara perlahan, "Maaf cik... saya belum mampu. Tapi saya akan pinjam dulu dari senior. Saya janji saya akan jaga elok." Jawapan itu sederhana, namun penuh dengan kejujuran dan rasa tanggungjawab.

Walaupun serba kekurangan, dia tetap bekerja dengan jujur. Dia tidak pernah mengambil apa yang bukan miliknya. Makanan yang dimasak tidak pernah disentuh sesuka hati. Dia memahami bahawa setiap bahan, setiap peralatan, dan setiap hasil masakan adalah amanah. Dia menghormati dapur bukan sekadar tempat belajar, tetapi sebuah ruang yang melatih disiplin, adab dan tanggungjawab.

Setiap tugasan dilakukan dengan serius, seolah-olah setiap potongan sayur, setiap bancuhan sos dan setiap gerakan di dapur membuktikan bahawa dia layak berada di situ. Dia mendengar arahan dengan teliti, mencatat nota, dan tidak malu bertanya apabila tidak faham. Dia belajar daripada kesilapan dan sentiasa berusaha memperbaiki diri.

Lama-kelamaan, pensyarah mula menyedari bahawa kekuatan sebenar tidak selalunya datang daripada mereka yang paling menonjol. Ada pelajar yang tidak banyak bercakap, tetapi mempamerkan kekuatan luar biasa melalui adab, amanah dan kesungguhan. Pelajar ini mungkin tidak mempunyai peralatan yang lengkap, tetapi dia mempunyai hati yang tulus dan semangat yang tidak pernah pudar.

Di sebalik apron putih yang sedikit lusuh itu, tersimpan sebuah cerita tentang perjuangan, kesabaran dan harapan. Dia tidak pernah meminta belas kasihan, sebaliknya memilih untuk membuktikan nilai dirinya melalui tindakan. Setiap hari, dia hadir dengan niat yang sama iaitu untuk belajar, untuk menjadi lebih baik, dan untuk suatu hari nanti berdiri di dapur yang sebenar dengan penuh keyakinan.

Kisah ini mengajar kita bahawa kejayaan dalam bidang kulinari bukan hanya bergantung kepada kemahiran teknikal, tetapi yang lebih penting ialah karakter. Adab yang baik, kejujuran, disiplin dan rasa tanggungjawab adalah resipi utama yang membentuk seorang chef sejati. Tanpa nilai-nilai ini, kemahiran sahaja tidak mencukupi.

Akhirnya, pelajar ini mungkin tidak kelihatan luar biasa di mata sesetengah orang, tetapi dia akan pergi jauh. Kerana dia tahu, watak mendahului kebolehan. Di sebalik kesederhanaan yang ditunjukkan hari ini, sedang dibina sebuah masa depan yang bermakna—sebuah perjalanan yang bermula dengan apron putih, dipenuhi dengan nilai murni, dan menuju ke arah impian yang lebih besar.

Refleksi

Kisah ini mengingatkan kita bahawa setiap pelajar mempunyai perjalanan dan cabaran yang berbeza. Di sebalik kekurangan, terdapat kekuatan yang luar biasa apabila disertai dengan adab, amanah dan kesungguhan. Nilai-nilai inilah yang akan membawa mereka lebih jauh daripada sekadar kemahiran teknikal.

> *"Bukan semua wira memakai pakaian yang sempurna, ada yang hanya berbekalkan hati yang jujur dan semangat yang tidak pernah mengalah."*

Penulisan Kreatif

GAYA HIDUP HEALING DAN SELF-CARE: KEPERLUAN ATAU ALASAN?

Oleh: Siti Masturah binti Mat Shah



Dalam era digital yang serba pantas, istilah *healing* dan self-care semakin popular, terutamanya dalam kalangan Generasi Z. Kedua-dua istilah ini sering muncul di media sosial, perbualan harian, malah menjadi sebahagian daripada gaya hidup moden. Self-care merujuk kepada usaha menjaga kesejahteraan diri secara menyeluruh, merangkumi aspek fizikal, emosi, mental dan spiritual. Manakala *healing* pula lazimnya dikaitkan dengan proses pemulihan emosi atau mental selepas melalui tekanan, trauma atau keletihan yang berpanjangan.

Di platform seperti TikTok dan Instagram, gaya hidup *healing* sering digambarkan melalui lawatan ke kafe estetik, perjalanan ke destinasi yang tenang, aktiviti menulis jurnal, serta meluangkan masa untuk diri sendiri. Kandungan sebegini memberi inspirasi kepada ramai anak muda untuk berhenti seketika daripada kesibukan rutin dan memberi perhatian kepada kesejahteraan diri. Namun, persoalan penting timbul: adakah *healing* dan self-care benar-benar satu keperluan untuk keseimbangan hidup, atau adakah ia kadangkala hanya alasan untuk lari daripada tanggungjawab?

Bagi Generasi Z, amalan self-care amat relevan kerana mereka berdepan dengan tekanan akademik, ketidaktentuan ekonomi, persaingan kerjaya yang sengit serta perbandingan sosial yang tidak sihat di media sosial. Kehidupan yang sentiasa terhubung dengan teknologi menyebabkan mereka terdedah kepada maklumat secara berlebihan dan jangkaan yang tinggi terhadap diri sendiri. Keadaan ini boleh menimbulkan tekanan, kebimbangan dan keletihan emosi jika tidak ditangani dengan baik.

Apabila diamalkan dengan cara yang betul, *healing* dan self-care membawa banyak manfaat. Rehat yang mencukupi, aktiviti hobi, rutin harian yang seimbang dan masa berkualiti bersama diri sendiri dapat mengurangkan stres, meningkatkan kesihatan mental, memperkukuh fokus dan seterusnya meningkatkan produktiviti. Selain itu, ia juga membantu seseorang untuk lebih mengenali diri, menghargai kehidupan dan mengurangkan risiko *burnout*.

Namun, fenomena ini juga mempunyai sisi negatif. Di media sosial, self-care kadangkala dipersembahkan sebagai satu bentuk gaya hidup mewah yang memerlukan perbelanjaan tinggi, seperti membeli produk kesihatan premium, percutian mahal atau pengalaman eksklusif di kafe dan resort. Akibatnya, sebahagian Gen Z mungkin merasa tertekan kerana tidak mampu mengikut trend ini, lalu menganggap diri mereka tidak cukup melakukan self-care.

Lebih membimbangkan, konsep *healing* juga boleh disalahgunakan sebagai alasan untuk mengelak daripada tanggungjawab atau cabaran hidup. Ada yang menggunakannya sebagai alasan untuk menangguhkan tugasan akademik, mengelakkan kerja atau tidak berusaha menghadapi masalah secara langsung. Walaupun berehat itu penting, melarikan diri daripada tanggungjawab secara berlebihan boleh menghalang perkembangan diri dan menyebabkan masalah menjadi lebih rumit.

Kuncinya ialah keseimbangan. Gen Z perlu bijak mengurus masa antara kerja, pelajaran dan rehat. Mengenali tanda-tanda awal stres, seperti perubahan emosi, keletihan yang berpanjangan atau kehilangan motivasi, dapat membantu seseorang mengambil langkah pencegahan lebih awal. Amalan self-care yang konsisten, walaupun dalam bentuk yang kecil seperti senaman ringan, meditasi, membaca atau meluangkan masa bersama keluarga, sudah memadai untuk memberikan kesan positif.

Selain itu, penting juga untuk tidak membandingkan diri dengan orang lain di media sosial. Setiap individu mempunyai perjalanan hidup yang berbeza, dan apa yang dipaparkan di media sosial tidak semestinya menggambarkan realiti sepenuhnya. Fokus kepada keperluan diri sendiri dan lakukan self-care mengikut kemampuan, bukan semata-mata demi pengiktirafan atau trend.

Kesimpulannya, bagi Generasi Z, *healing* dan self-care boleh menjadi satu keperluan yang sebenar jika diamalkan dengan bijak dan seimbang. Namun, ia juga boleh menjadi alasan untuk lari daripada tanggungjawab sekiranya disalahgunakan. Oleh itu, kuncinya terletak pada kesedaran diri, disiplin dalam mengurus masa, serta memahami bahawa self-care bukan sekadar gaya hidup, tetapi satu pelaburan penting untuk kesejahteraan jangka panjang.

Penulisan Kreatif

ISYARAT HATI

Oleh: Nazrul Shazleen Nazri & Ermineyanti Bachteran



Jessica, seorang mahasiswa semester pertama di sebuah institusi pengajian tinggi awam, kelihatan seperti pelajar biasa. Sentiasa hadir ke kuliah dengan penuh semangat, menyapa rakan-rakan dengan senyuman dan tekun menyiapkan tugasan. Namun, di sebalik senyuman itu, Jessica sebenarnya menjalani kehidupan yang berbeza daripada orang lain. Dia mengalami masalah pendengaran dan tidak dapat mendengar bunyi di sekelilingnya. Dunianya tenang, sunyi, dan jauh daripada hiruk-pikuk yang sering kita anggap biasa.

Jessica berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat serta kadangkala menulis di dalam buku nota kecil yang sentiasa dibawanya. Walaupun pensyarah-pensyarah sentiasa berusaha membantu, Jessica tetap berdepan cabaran untuk memahami isi pelajaran, terutamanya ketika sesi praktikal. Arahan yang disampaikan dengan cepat, perbincangan spontan di kelas dan penerangan secara lisan membuatkan Jessica memerlukan masa lebih lama untuk memahami. Dia sering bekerja lebih perlahan berbanding rakan-rakan yang lain.

Keadaan ini kadangkala menyebabkan Jessica berasa rendah diri. Dia merasa terasing kerana tidak semua rakan sekelas memahami bahasa isyarat. Ada ketikanya dia ingin menyertai perbincangan, namun pilihan katanya terhenti di bibir. Dia hanya mampu memerhati, tersenyum, lalu kembali menumpukan perhatian pada buku nota kecilnya. Walaupun demikian, Jessica tidak pernah berhenti mencuba. Dia terus hadir ke kelas, berusaha memahami dan membuktikan bahawa kekurangan pendengaran bukan penghalang untuk mengejar impian.

Jessica mempunyai satu keistimewaan yang luar biasa. Dia sangat berbakat dalam bidang lukisan. Melalui seni, Jessica meluahkan perasaan yang sukar diungkapkan dengan kata-kata. Setiap garisan dan warna pada kanvas seolah-olah menjadi bahasanya sendiri, membawa makna yang mendalam tentang dunianya yang sunyi tetapi penuh rasa.

Suatu hari, pihak fakulti mengumumkan pertandingan melukis peringkat jabatan. Puan Zakiah, pensyarah Jessica yang sentiasa memberi sokongan, amat tertarik dengan hasil karya Jessica dan menggalakkannya untuk menyertai pertandingan tersebut. Pada mulanya Jessica ragu-ragu. Dia bimbang tidak mampu bersaing dengan peserta lain. Namun, kata-kata semangat daripada ayahnya menguatkan hatinya. Ayahnya menulis dalam buku nota kecil, "Kamu mungkin tidak mendengar dunia, tetapi dunia boleh melihat dunia kamu melalui karya seni. Teruskan, sayang." Kata-kata itu menjadi sumber kekuatan buat Jessica.

Pada hari pertandingan, Jessica melukis sebuah karya yang sarat dengan makna. Lukisan itu menggambarkan seorang kanak-kanak berdiri di tengah dunia yang sunyi. Sekelilingnya terdapat orang-orang yang sedang bercakap, namun tanpa bunyi. Walau bagaimanapun, kanak-kanak itu dikelilingi oleh warna-warna terang seperti cahaya matahari, bunga, dan langit yang penuh harapan. Warna-warna tersebut melambang-kan kekuatan, penerimaan dan masa depan yang lebih cerah.

Karya tersebut mencerminkan perjalanan hidup Jessica sendiri — sebuah dunia yang sunyi, namun tetap indah kerana ada harapan. Lukisannya bukan sahaja memukau para juri, malah turut menyentuh hati semua yang melihatnya. Dengan penuh rasa syukur, Jessica diumumkan sebagai johan pertandingan.

Selepas kemenangan itu, pandangan rakan-rakan terhadap Jessica mula berubah. Mereka lebih menghargai bakat dan usaha yang ditunjukkannya. Kini, Jessica tidak lagi berasa terasing. Dia semakin yakin dengan diri sendiri, berani berkomunikasi dan aktif menyertai pelbagai aktiviti di kampus. Karya seninya menjadi jambatan yang menghubungkan Jessica dengan dunia di sekelilingnya.

Kisah Jessica mengajar kita bahawa setiap insan mempunyai cara tersendiri untuk didengari. Kadangkala, suara yang paling lantang bukanlah yang didengar oleh telinga, tetapi yang lahir daripada hati. Melalui keikhlasan, ketabahan dan bakat yang unik, Jessica membuktikan bahawa kekurangan bukanlah penghalang, sebaliknya satu kekuatan yang mampu memberi inspirasi kepada ramai.

"Kadangkala, suara yang paling lantang bukanlah yang didengar oleh telinga, tetapi yang lahir daripada hati."



Penulisan Kreatif

JIWA: ANTARA LELAH DAN BERTAHAN

Oleh: Noor Intan Tahir & NurAzri @ Anis binti Misban



Dapur latihan memang tidak pernah sunyi. Seawal pagi, bunyi kuali berterabur, arahan disampaikan dengan ringkas, dan langkah kaki yang pantas menjadi rentak harian. Mahasiswa datang dengan seragam lengkap, membawa semangat dan sedikit debaran, bersedia untuk memulakan hari yang penuh cabaran. Setiap sudut dapur hidup dengan aktiviti — ada yang memotong, menumis, mengawal suhu, mengatur mise en place, dan memastikan setiap bahan berada di tempatnya.

> ***"Mise en place dah siap?"***
> tanya pensyarah sambil memeriksa setiap stesen.
> ***"Ready cik!"***
> balas para pelajar serentak.

Semua bergerak pantas kerana dapur sentiasa dinamik. Tiada ruang untuk berlengah, setiap minit amat berharga dan kesilapan kecil boleh memberi kesan besar kepada hasil akhir.



Apabila tempoh service semakin hampir, suasana menjadi lebih sengit. Dapur dipenuhi haba, tekanan masa, dan tanggungjawab yang semakin berat. Para pelajar berusaha menyiapkan hidangan dengan cepat, namun tetap menitikberatkan kualiti persembahan dan rasa. Setiap pinggan yang terhasil bukan sekadar tugasan, tetapi cerminan usaha, latihan dan disiplin.

Di tengah-tengah kesibukan itu, dua orang pelajar berhenti seketika, menghela nafas, lalu berbicara dalam nada perlahan.

> ***"Penatnya... baru beberapa jam dah rasa macam tak larat,"***
> luah salah seorang pelajar.

> *"Betul, tapi cikgu-cikgu kita ni dah bertahun-tahun buat rutin macam ni. Setiap semester, hari demi hari, tetap berdiri, mengajar, membimbing dan membetulkan setiap kesilapan kita,"*
> balas rakannya sambil menatap barisan pinggan yang masih perlu disiapkan.

Mereka mula sedar, jika beberapa jam sahaja sudah terasa meletihkan bagi mereka, pensyarah dapur telah melalui rutin ini secara berterusan, sambil tetap mengajar, membimbing dan memastikan setiap perincian berada pada tahap terbaik. Pensyarah juga manusia, namun jarang sekali menunjukkan keletihan mereka. Senyuman, arahan tegas dan ketenangan yang dipamerkan sentiasa memberi kekuatan kepada pelajar untuk terus bertahan.



Selepas service, ketika proses pembersihan dijalankan, salah seorang pelajar berkata,

> *"Hari ini saya belajar banyak perkara. Bukan sahaja tentang masakan, tetapi juga tentang ketabahan. Rupanya bukan kami sahaja yang penat."*

Mereka memandang pensyarah yang masih berdiri di dapur, memerhati ruang yang kini sunyi. Tiada lagi bunyi kuali, tiada lagi teriakan arahan. Hanya beliau yang tetap ada, memastikan semua dalam keadaan baik, seakan masih memikul tanggungjawab yang tidak pernah benar-benar berakhir.

> Di sebalik setiap hidangan yang sempurna, ada keletihan yang tidak pernah ditunjukkan, kesabaran yang tidak pernah dihitung, dan pengorbanan yang hanya disedari kemudian.
> **Kerana apabila ada jiwa, lelah pasti akan kalah.**

Penulisan Kreatif

KEPENTINGAN ASAS ETIKA MEJA MAKAN

Oleh: Nor Azrina Binti Zahari



ETIKA MEJA MAKAN

Etika meja makan merupakan satu kemahiran penting yang perlu dimiliki oleh setiap individu kerana cara kita makan dapat mencerminkan keperibadian diri. Menurut Kamus Dewan *Edisi Keempat*, etika merujuk kepada adat dan peraturan kesopanan dalam pergaulan. Dalam konteks meja makan, etika ini merangkumi cara kita menggunakan peralatan makan, cara duduk, cara mengambil makanan serta kesopanan ketika berinteraksi dengan orang lain semasa makan.

Makan dengan gelojoh boleh menimbulkan persepsi negatif terhadap diri kita. Oleh itu, pengetahuan tentang cara penggunaan kutleri dengan betul amat penting terutamanya semasa menghadiri majlis rasmi atau jamuan formal. Setiap budaya dan jenis masakan mempunyai peralatan makan yang tersendiri. Masakan Barat menggunakan kutleri yang mempunyai fungsi khusus seperti pisau, garpu, sudu dan sudu pencuci mulut. Masakan Cina lazimnya menggunakan penyepit (*chopsticks*) manakala masakan India dan Melayu lebih kepada penggunaan tangan atau kombinasi sudu dengan garpu.

Sebagai panduan asas, bagi hidangan Melayu, sudu dipegang di tangan kanan dan garpu di tangan kiri. Dalam hidangan Barat, pisau dipegang di tangan kanan manakala garpu di tangan kiri. Bagi hidangan Cina, penyepit digunakan dengan cara yang betul dan sopan. Memahami perbezaan ini dapat mengelakkan kita daripada melakukan kesilapan ketika berada di meja makan yang formal.

Etika meja makan bukan sekadar teknik menggunakan peralatan makan, tetapi juga berkait rapat dengan adab, kesopanan, budi bahasa dan pembentukan sahsiah yang halus. Adab di meja makan merangkumi bukan sahaja cara makan, tetapi juga cara bertutur, menghormati orang lain, serta penggunaan peralatan makan dengan betul dan sesuai dengan situasi.

KEPENTINGAN ETIKA DALAM KEHIDUPAN HARIAN

Mempelajari etika meja makan membantu seseorang mengelakkan situasi janggal dan penyalahgunaan kutleri. Apabila kita mengetahui aturan yang betul, kita akan lebih yakin ketika berada di meja makan, terutamanya dalam majlis rasmi, pertemuan perniagaan atau jamuan antarabangsa. Keyakinan ini membolehkan kita membawa diri dengan lebih baik serta meninggalkan impresi yang positif.

Selain itu, etika meja makan juga membantu melindungi imej diri dan maruah peribadi. Cara kita makan, bertutur dan berinteraksi di meja makan akan diperhatikan oleh orang lain dan menjadi salah satu penilaian terhadap diri kita. Seseorang yang beradab dan tahu etika akan lebih dihormati, kelihatan matang dan berkeyakinan.

Dalam kehidupan harian, etika meja makan membentuk disiplin diri dan meningkatkan kemahiran sosial. Ia mengajar kita untuk lebih peka terhadap perasaan orang lain, menjaga kelakuan serta menghargai budaya dan adat masyarakat yang berbeza. Kemahiran ini penting bukan sahaja dalam persekitaran formal, malah dalam sebarang situasi sosial seperti makan bersama keluarga, rakan-rakan atau rakan sekerja.

KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, etika meja makan merupakan satu kelebihan yang sangat berguna dalam majlis rasmi, mencerminkan keperibadian seseorang serta membina keyakinan diri. Penguasaan etika ini bukan sahaja membantu kita dalam berinteraksi dengan lebih sopan dan profesional, malah menunjukkan jati diri yang beradab, berilmu dan dihormati dalam masyarakat.

RUJUKAN

1. Kamus Dewan Edisi Keempat. (2013). Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka. Social Graces. The Orlando Institute.
2. Philip K. Hitti. (2005). History of the Arabs: Rujukan induk dan paling otoritatif tentang Sejarah. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.
3. Ahmad, Nasrullah Ahmad; Osman, Norsafina; Abd. Rahim, Norsyazreen (2013) Etiket Meja Makan. Retrieved from https://www.academia.edu/41714045/ADAB_DAN_TERTIB_MEJA_MAKAN
4. Mohd Noor, Mohd Faiz (2014) Etiket Meja Sosial Di Meja Makan. Retrieved from https://www.slideshare.net/faizpis/etiket-sosial-di-meja-makan

Penulisan Kreatif

SUNYI YANG DITERJEMAH



Oleh: Darmah Binti Abdullah

Wardah seorang jurubahasa isyarat Malaysia (JBIM) yang setia menghubungkan dua dunia — dunia yang mendengar dengan dunia yang senyap. Bagi Wardah, setiap gerak tangan bukan sekadar isyarat, tetapi jambatan yang merentasi jurang komunikasi antara masyarakat mendengar dan masyarakat pekak. Melalui bahasa isyarat, beliau menyampaikan makna, emosi dan harapan yang sering terpendam dalam sunyi.

Tugas Wardah tidak terhad di satu tempat sahaja. Dia berkhidmat di pelbagai ruang — bilik kuliah universiti, dapur latihan kemahiran, majlis rasmi kerajaan dan korporat, hospital, serta program komuniti. Di bilik kuliah, Wardah memastikan pelajar pekak dapat mengikuti syarahan dengan penuh pemahaman. Di dapur latihan, beliau menterjemah arahan keselamatan dan teknik memasak supaya setiap pelatih dapat belajar dengan selamat. Di majlis rasmi, beliau mengangkat suara komuniti pekak ke pentas yang lebih besar. Di hospital, beliau membantu pesakit pekak memahami diagnosis dan rawatan. Dalam program komuniti pula, Wardah mendekatkan masyarakat dengan memahami keperluan dan aspirasi individu pekak.

Namun, masyarakat masih sering memandang remeh peranan jurubahasa isyarat. Ramai menganggap kerja ini mudah, seolah-olah hanya meniru gerakan tangan. Ada juga yang berfikir bahawa bahasa isyarat hanyalah alat bantuan sementara, bukan satu bahasa yang sebenar. Pandangan ini melupakan hakikat bahawa bahasa isyarat ialah bahasa yang lengkap, mempunyai tatabahasa, struktur, dan keindahan tersendiri, sama seperti bahasa pertuturan lain.

Cabaran terbesar yang dihadapi Wardah bukan terletak pada bahasa itu sendiri, tetapi pada persepsi manusia terhadap bahasa tersebut. Kekurangan kesedaran dan pemahaman menyebabkan peranan jurubahasa isyarat sering tidak diberi nilai yang wajar. Masih ramai yang menganggap kehadiran jurubahasa isyarat sebagai pilihan, bukan satu keperluan.

Hakikatnya, individu pekak sangat bergantung pada Wardah untuk memahami pelbagai aspek kehidupan. Di universiti, beliau menterjemah kuliah supaya pelajar pekak tidak tertinggal dalam pembelajaran. Di tempat kerja dan dapur latihan, beliau memastikan arahan keselamatan difahami dengan tepat. Di hospital, beliau menterjemah diagnosis, penjelasan rawatan dan perbincangan penting dengan doktor. Dalam majlis keluarga, pertemuan rasmi atau urusan undang-undang, Wardah hadir untuk memastikan setiap detik penting kehidupan dapat difahami dan dilalui dengan penuh makna.

Antara detik paling bermakna bagi Wardah ialah apabila melihat seorang pelajar pekak yang pada awalnya pemalu dan kurang yakin, mula berani mengangkat tangan, bertanya soalan dan akhirnya percaya bahawa dia mampu berjaya. Melihat sinar keyakinan itu tumbuh memberi Wardah kekuatan untuk terus melangkah, kerana dia tahu, bahasa isyarat bukan sahaja menyampaikan maklumat, tetapi juga membina keyakinan, membuka peluang dan mengubah kehidupan.

Walaupun jarang mendapat pengiktirafan, Wardah tidak pernah menyesal memilih jalan ini. Setiap senyuman, setiap pandangan penuh penghargaan dan setiap ucapan terima kasih daripada individu pekak menjadi sumber kekuatan yang tidak ternilai. Bagi Wardah, perjuangan ini bukan sekadar kerjaya, tetapi satu amanah kemanusiaan — memastikan tiada sesiapa yang terpinggir hanya kerana perbezaan cara berkomunikasi.

Pada akhirnya, Wardah percaya bahawa memahami dan difahami adalah hak setiap manusia. Bahasa tidak seharusnya menjadi penghalang untuk mendapatkan ilmu, keselamatan, kesihatan, peluang dan kehidupan yang bermakna. Selagi masih ada sunyi yang menunggu untuk diterjemah, Wardah dan semua jurubahasa isyarat akan terus menghulurkan tangan — menyampaikan makna, menyatukan hati, dan membina sebuah masyarakat yang lebih inklusif.

> ***"Selagi masih ada sunyi yang menunggu untuk diterjemah, akan sentiasa ada tangan yang menyampaikan makna itu."***

Creative Writing

FROM CLASSROOM TO HOTEL: PREPARING FOR REAL-WORLD CHALLENGES

A Message from a Lecturer to Future Hospitality Professionals

By: Melin Jopin



Hospitality is more than what we read in textbooks or see in simulations. It is not only learned, but it is experienced. In the classroom, we gain theories, concepts, and basic skills, but the true meaning of hospitality comes to life when we step into a real hotel environment, where every interaction with a guest creates a real impact.

The transition from classroom to hotel can be both exciting and challenging. Many students feel eager to apply what they have learned, meet new people, and be part of a dynamic industry. At the same time, it can be overwhelming, as real hotels operate at a fast pace with high expectations, diverse guests, and unexpected situations. This is where preparation, resilience, and the right mindset become essential.

A positive and professional attitude is the foundation of success. Hotels value individuals who show enthusiasm, respect, and a willingness to learn. No matter the role, having a good attitude can turn challenges into opportunities and leave a lasting impression on guests and colleagues (Choi, Kim, & Kim, 2020).

Communication skills, especially in English, are crucial in the global hospitality industry. Clear, confident, and sincere communication helps build trust and create a welcoming atmosphere. Equally important is the ability to listen, as understanding guests' needs allows us to respond appropriately and provide personalized service (Kim, Im, & Hwang, 2021).

Adaptability is another key skill. Hotel environments are dynamic, and no two days are the same. From handling special requests to managing unexpected problems, we must be flexible, open-minded, and ready to adjust to new situations (Baum, 2018).

Time management, discipline, punctuality, and reliability are essential qualities that demonstrate professionalism. Hotels operate around the clock, and every team member plays a role in ensuring smooth operations. Being on time, meeting deadlines, and taking responsibility for our tasks show that we can be trusted.

Teamwork is the backbone of hotel operations. Every department, from front office and housekeeping to food and beverage, works together to create a seamless guest experience. Learning to collaborate, support one another, and respect different roles is vital in achieving common goals and delivering excellent service (Goh & Okumus, 2020).

> *"The real world is your next classroom."*

Going beyond the classroom is where true growth happens. Observation, taking initiative, and learning during internships or practical training allow us to gain real insights, develop problem-solving skills, and understand the realities of the industry (Tsaur & Tang, 2019). These experiences build confidence and prepare us for future career opportunities.

Ultimately, hospitality is about people. It is about creating comfort, happiness, and memorable experiences for every guest. As future hospitality professionals, I encourage you to step into the real world with confidence, humility, and professionalism. Embrace challenges, keep learning, and remember that every experience, big or small, shapes you into the professional you are meant to be.

References

1. Baum, T. (2018). Service work: The changing nature of employment in hospitality. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(2), 1–15. https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2016-0342
2. Choi, Y., Kim, J., & Kim, S. (2020). Service orientation and employee attitude in hospitality organizations. Journal of Hospitality and Tourism Management, 45, 123–131. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.07.004
3. Goh, E., & Okumus, F. (2020). Avoiding the hospitality workforce bubble: Strategies for addressing skill shortages in the industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32(10), 1–18. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0256
4. Kim, H. J., Im, J., & Hwang, J. (2021). The role of English communication competence in hotel employees' service performance and customer satisfaction. Tourism Management Perspectives, 38, 100807. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100807
5. Tsaur, S. H., & Tang, Y. Y. (2019). The burden of service with a smile: Emotional labor, job stress, and burnout in hospitality employees. *International Journal of Hospitality Management*, 80, 23–31. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.004

Penulisan Kreatif

KRAF SUNYI

Barista Pekak dan Evolusi Dunia Kopi yang Tidak Bergantung pada Bunyi

Oleh: Adwina binti Vali @ Galus



Bagi kebanyakan orang, kafe sinonim dengan bunyi — denting cawan, desiran mesin espresso, perbualan pelanggan dan alunan muzik latar. Bunyi seolah-olah menjadi identiti sebuah kafe, mencipta suasana yang hidup dan mesra. Namun, di sebalik hiruk-pikuk itu, wujud satu ruang kerja yang tidak bergantung pada suara. Di ruang inilah, barista pekak membuktikan bahawa dunia kopi boleh dihayati sepenuhnya tanpa perlu mendengar.

Dunia yang Dibaca, Bukan Didengar

Seorang barista pekak membaca dunia melalui deria penglihatan. Warna ekstraksi kopi yang mengalir, kepekatan crema, perubahan warna susu ketika dipanaskan, dan pusaran halus latte art menjadi petunjuk yang jelas. Setiap titisan, setiap perubahan tekstur, dilihat dengan penuh perhatian. Tanpa bunyi, mereka tetap mampu menilai masa, suhu dan konsistensi dengan ketelitian yang tinggi. Dunia kopi bagi mereka bukan senyap, tetapi penuh makna yang dapat dibaca.

Komunikasi Visual di Kaunter

Di kaunter, komunikasi berlaku melalui isyarat tangan, gerakan kepala, kontak mata dan Bahasa Isyarat Malaysia (BIM). Pelanggan belajar untuk lebih peka, menggunakan gambar, nota ringkas atau aplikasi mudah alih untuk membuat pesanan. Interaksi ini bukan sahaja berkesan, malah mewujudkan pengalaman yang lebih mesra dan inklusif. Lambat laun, komunikasi visual ini menjadi jambatan yang menghubungkan barista dan pelanggan tanpa memerlukan suara.

Ketelitian sebagai Kekuatan

Ketidakbergantungan pada bunyi sering melahirkan ketelitian yang luar biasa. Barista pekak cenderung lebih fokus, peka terhadap perincian dan disiplin dalam setiap langkah kerja. Mereka memerhati, menilai dan mengulangi proses sehingga mencapai hasil yang konsisten. Dalam dunia barista yang menuntut ketepatan, sifat ini menjadi kekuatan yang nyata, membuktikan bahawa kualiti bukan ditentukan oleh keupayaan mendengar, tetapi oleh dedikasi dan tumpuan.

Cabaran dalam Sistem Kerja

Walau bagaimanapun, cabaran sebenar bukan terletak pada keupayaan individu, tetapi pada sistem kerja yang masih belum inklusif. Arahan lisan yang cepat, persekitaran kerja yang bising dan kurangnya pengetahuan tentang komunikasi dengan individu pekak boleh menjadi halangan. Untuk mengatasinya, banyak penambahbaikan boleh dilakukan, seperti penggunaan menu visual, kod QR untuk pesanan, latihan asas BIM kepada staf, serta meningkatkan kesedaran tentang komunikasi bukan lisan di tempat kerja. Langkah mudah ini mampu mewujudkan persekitaran yang lebih mesra dan terbuka.

Kafe sebagai Ruang Sosial yang Lebih Terbuka

Kehadiran barista pekak menjadikan kafe bukan sekadar tempat menikmati kopi, tetapi juga ruang sosial yang lebih inklusif. Pelanggan daripada pelbagai latar belakang belajar untuk menghargai kepelbagaian, lebih sabar dan lebih peka terhadap cara berkomunikasi yang berbeza. Kafe menjadi tempat di mana manusia bertemu, bukan hanya melalui suara, tetapi melalui senyuman, isyarat dan rasa hormat.

Evolusi Dunia Kopi

Kehadiran barista pekak menandakan evolusi dalam dunia kopi. Ia membuktikan bahawa profesionalisme tidak bergantung pada satu bentuk komunikasi sahaja. Dengan teknologi, reka bentuk ruang kerja yang mesra dan sikap masyarakat yang lebih terbuka, industri kopi kini melangkah ke arah masa depan yang lebih inklusif. Kepelbagaian bukan lagi penghalang, sebaliknya menjadi kekuatan yang memperkaya budaya kopi.

Penutup

Kisah barista pekak mengingatkan kita bahawa komunikasi bukan milik suara semata-mata. Kraf yang sebenar tidak pernah bergantung kepada satu cara sahaja untuk memahami dunia. Dalam setiap cawan kopi yang dihidangkan, tersembunyi satu mesej yang lebih besar — bahawa kemampuan manusia tidak diukur oleh apa yang boleh didengar, tetapi oleh kesungguhan untuk melihat, memahami dan menghargai antara satu sama lain.

> *“Komunikasi tidak pernah milik suara semata-mata, dan kraf yang sebenar tidak pernah bergantung kepada satu cara sahaja untuk memahami dunia.”*

Penulisan Kreatif

KEPENTINGAN MEMASAK

Oleh: Mohd Danil Jazmy



Memasak merupakan satu kemahiran asas yang penting dalam kehidupan seharian. Ia bukan sekadar menyediakan makanan untuk mengenyangkan perut, tetapi juga memberi pelbagai manfaat kepada kesihatan, keselamatan dan kualiti hidup. Dengan memasak, kita dapat mengawal bahan yang digunakan, memastikan kebersihan makanan serta menghasilkan hidangan yang lebih berkhasiat, sedap dan selamat untuk dimakan.

1. Mengapa Kita Memasak?

Kita memasak kerana pelbagai sebab, antaranya untuk memastikan makanan selamat dimakan, meningkatkan rasa, memperbaiki tekstur, memudahkan proses pencernaan dan meningkatkan nilai pemakanan. Memasak juga membolehkan kita mengolah bahan mentah menjadi hidangan yang lebih menarik, berwarna-warni dan sesuai dengan cita rasa masing-masing.

2. Keselamatan Makanan

Salah satu tujuan utama kita memasak ialah untuk memastikan makanan selamat dimakan. Haba yang dihasilkan semasa proses memasak dapat memusnahkan bakteria, mikroorganisma dan toksin yang mungkin terdapat dalam makanan mentah. Secara umumnya, memasak makanan pada suhu melebihi 70°C boleh membunuh kebanyakan mikroorganisma berbahaya dan membantu mencegah penyakit bawaan makanan seperti keracunan makanan. Oleh itu, memasak adalah langkah penting untuk melindungi kesihatan diri dan keluarga.

3. Rasa yang Lebih Enak

Proses memasak dapat meningkatkan rasa makanan melalui proses karamelisasi dan tindak balas Maillard. Karamelisasi berlaku apabila gula semula jadi dalam makanan dipanaskan lalu menghasilkan rasa manis yang lebih kompleks serta warna perang yang menarik. Tindak balas Maillard pula berlaku antara asid amino dan gula pada suhu tinggi, yang menghasilkan pelbagai sebatian rasa dan aroma yang memberikan keenakan serta warna keemasan pada makanan seperti roti, daging dan sayuran.

> *Memasak bukan sekadar menyediakan makanan, tetapi juga menjadikannya lebih selamat,* ***lebih sedap dan lebih mudah dicerna.***

4. Tekstur yang Lebih Baik

Memasak dapat melembutkan daging, menjadikan sayur-sayuran lebih empuk dan mudah dimakan. Haba memecahkan struktur tisu dan kolagen dalam daging, menjadikannya lebih lembut dan tidak liat. Begitu juga dengan sayur-sayuran yang menjadi lebih lembut, manakala sesetengah makanan seperti kentang pula menjadi lebih berkrim setelah dimasak.

5. Pencernaan yang Lebih Mudah

Makanan yang dimasak lebih mudah dicerna berbanding makanan mentah kerana haba memecahkan struktur sel dan melembutkan gentian makanan. Ini membolehkan enzim pencernaan bekerja dengan lebih berkesan, sekali gus mengurangkan risiko masalah penghadaman seperti kembung perut dan ketidakselesaan.

6. Kanji yang Dilembutkan

Bagi makanan yang mengandungi kanji seperti nasi, kentang, roti dan pasta, proses memasak menyebabkan kanji mengalami gelatinisasi. Apabila dipanaskan bersama air, butiran kanji menyerap air, membengkak dan pecah, lalu menghasilkan tekstur yang lebih lembut dan mudah dicerna. Gelatinisasi juga menjadikan kanji lebih mudah diakses oleh enzim pencernaan.

7. Nutrien yang Lebih Tersedia

Memasak boleh membantu membebaskan sebahagian vitamin dan mineral daripada struktur sel tumbuhan atau haiwan. Sebagai contoh, karotenoid dalam sayur-sayuran seperti lobak merah lebih mudah diserap oleh tubuh selepas dimasak. Begitu juga dengan likopena dalam tomato yang menjadi lebih tersedia apabila dipanaskan. Ini membolehkan nutrien diserap dengan lebih baik oleh badan.

8. Kesimpulan

Secara keseluruhannya, memasak memberi banyak manfaat kepada kita. Ia menjadikan makanan lebih selamat, lebih enak, lebih lembut, lebih mudah dicerna dan lebih berkhasiat. Oleh itu, memasak bukan sahaja satu kemahiran penting, malah satu amalan yang menyumbang kepada kesihatan dan kesejahteraan hidup.

Rujukan

www.eufic.org/en/food-safety — Why do we cook our food and what happens when we do?

Creative Writing

THE FUTURE OF TOURISM AND HOSPITALITY: BRIGHT OR UNCERTAIN?

By: Melin Jopin



In recent years, many students and job seekers have questioned whether the tourism and hospitality industry still offers a promising future. The COVID-19 pandemic intensified these doubts, as travel restrictions, hotel closures, and reduced operations led to massive layoffs and job instability worldwide. For many, the crisis revealed how vulnerable the industry can be, with careers put on hold and businesses struggling to survive.

Beyond the impact of the pandemic, concerns remain about automation and the increasing use of technology. Self-check-in systems, online booking platforms, and artificial intelligence are changing the way services are delivered, raising fears that human roles will be replaced. The industry is also known for its long hours, shift work, and high levels of customer pressure, which can make it challenging for those seeking work–life balance.

> ***"Hospitality is not disappearing — it is transforming."***

However, the industry is far from disappearing. Instead, it is evolving. Tourism and hospitality remain among the largest and most important global sectors, contributing significantly to employment and GDP. According to the World Tourism Organization (2022), international tourism continues to recover, with strong growth expected in the coming years. This highlights the resilience of the industry and its ongoing importance in connecting people, cultures, and economies.

At the heart of tourism and hospitality is the human element. While technology can improve efficiency, it cannot fully replace the empathy, communication, and problem-solving skills that create meaningful guest experiences. People still value genuine hospitality, especially when facing unexpected situations or seeking personalized recommendations.

New opportunities are also emerging. Digital marketing allows businesses to reach global audiences, while revenue management uses data to make smarter decisions. Customer experience design is becoming a key focus, and sustainable tourism offers exciting roles for those passionate about responsible travel and environmental protection. These areas show that the industry is adapting to modern demands and creating diverse career paths beyond traditional roles.

Hospitality education is also evolving to prepare future professionals for this changing landscape. Many programs now include digital literacy, data analysis, sustainable practices, and global awareness to ensure graduates are equipped with relevant skills for the future workforce.

Furthermore, the demand for experience-based tourism is growing. Travellers today seek unique, authentic, and meaningful experiences, from cultural immersion and wellness retreats to eco-tourism and culinary journeys. This trend creates new opportunities for innovative professionals who can design and deliver memorable experiences.

In conclusion, the future of tourism and hospitality is bright for those who are willing to adapt, learn, and innovate. While challenges such as job instability and automation are real, the industry continues to offer rewarding career opportunities, global exposure, and the chance to make a positive impact. Rather than asking if the industry has a future, the real question is: how can we be part of shaping that future?

References

1. Baum, T. (2018). The future of work in the tourism and hospitality industry: The impact of technology and globalization. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(2), 1–15. https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2016-0342

2. Baum, T., Mooney, S. K. K., Robinson, R. N. S., & Solnet, D. (2020). COVID-19's impact on the hospitality workforce: New crisis or amplification of the norm? International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32(9), 2813–2829. https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0314

3. Goh, E., & Okumus, F. (2020). Avoiding the hospitality workforce bubble: Strategies for addressing skill shortages in the industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32(10), 3071–3090. https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0256

4. Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. Journal of Business Research, 117, 312–321. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015

5. UNWTO. (2022). *Global tourism recovery and future trends*. World Tourism Organization Report. https://www.unwto.org

Penulisan Kreatif

HOSPITALITI BERMULA DENGAN HATI

Oleh: Mohammad Hanizeam Bin Abdul Moin



Dalam industri hospitaliti, pengalaman tetamu yang baik sering kali bermula dengan sesuatu yang ringkas tetapi bermakna – senyuman, sapaan, dan layanan yang ikhlas. Saat pertama seorang tetamu melangkah masuk ke hotel, restoran atau destinasi pelancongan, mereka bukan sahaja melihat kemudahan fizikal, tetapi mereka merasai bagaimana mereka dialu-alukan. Senyuman yang tulus dan sapaan mesra mampu mencipta suasana positif serta memberikan kesan pertama yang sukar dilupakan.

Hospitaliti bukan sekadar menyediakan perkhidmatan, tetapi lebih daripada itu, ia adalah tentang membuat seseorang berasa selesa, dihormati dan dihargai. Setiap tetamu datang dengan latar belakang, budaya dan tujuan yang berbeza, namun mereka semua mengharapkan layanan yang mesra dan penuh perhatian. Apabila kita melayan tetamu dengan ikhlas, mereka akan merasakan bahawa mereka lebih daripada sekadar pelanggan – mereka adalah insan yang penting.

Ramai tetamu mungkin akan lupa tentang reka bentuk lobi, saiz bilik atau jenis kemudahan yang disediakan, tetapi mereka akan sentiasa mengingati layanan yang mereka terima. Layanan yang mesra, keikhlasan dalam membantu dan sikap yang mengambil berat mampu mencipta kenangan yang kekal dalam ingatan. Inilah sebabnya hospitaliti sering dikaitkan dengan pengalaman emosi, bukan sekadar perkhidmatan fizikal.

Komunikasi dan empati memainkan peranan yang sangat penting dalam industri pelancongan dan hospitaliti. Kemahiran mendengar, memahami keperluan tetamu serta berkomunikasi dengan jelas membantu mewujudkan hubungan yang lebih erat. Dengan empati, kita dapat melihat sesuatu situasi dari perspektif tetamu dan memberikan penyelesaian yang sesuai, terutamanya apabila berdepan dengan cabaran atau aduan.

Bagi pelajar yang ingin menceburi bidang hospitaliti, kemahiran ini dapat dibentuk melalui pelbagai pengalaman seperti mengendalikan aktiviti, kerja berkumpulan, layanan pelanggan, pengurusan acara dan penyelesaian masalah. Setiap pengalaman ini mengajar kita untuk lebih yakin, profesional dan peka terhadap keperluan orang lain. Ia juga membantu membentuk sikap positif dan kemahiran sosial yang akan menjadi aset berharga dalam kerjaya kelak.

Pada masa yang sama, kita tidak dapat menafikan bahawa teknologi, kecerdasan buatan (AI) dan perkhidmatan digital semakin berkembang pesat dalam industri ini. Sistem daftar masuk kendiri, aplikasi mudah alih, robot perkhidmatan dan bantuan maya kini semakin biasa digunakan bagi meningkatkan kecekapan dan kemudahan. Teknologi sememangnya membawa banyak manfaat, tetapi sentuhan manusia tetap mempunyai nilai yang tidak ternilai.

Senyuman, sapaan mesra dan sikap mengambil berat tidak boleh diganti sepenuhnya oleh mesin. Walaupun AI mampu memberikan maklumat dengan cepat dan tepat, ia tidak dapat menandingi keikhlasan, empati dan keupayaan manusia untuk memahami emosi. Sentuhan manusia inilah yang menjadikan pengalaman tetamu lebih bermakna, mesra dan tidak dapat dilupakan.

Kesimpulannya, hospitaliti pada akhirnya ialah tentang manusia dan hubungan antara manusia. Teknologi boleh membantu meningkatkan kecekapan, tetapi jiwa hospitaliti tetap terletak pada hati setiap individu yang melayani. Apabila kita melayan dengan hati, kita bukan sahaja memberikan perkhidmatan, tetapi mencipta pengalaman yang memberi nilai, membina kepercayaan dan menghubungkan manusia merentasi budaya dan sempadan.

> *“Hospitaliti bermula dengan hati.”*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK MALAYSIA
KOTA KINABALU

Buletin

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

Edisi Pertama



Buletin

JABATAN PELANCONGAN

DAN

HOSPITALITI

eISSN 2838-0711

9 772838 071002